NOUS ASSURONS, NOUS ACCOMPAGNONS

NOTRE RAISON D'ÊTRE

NOTRE RAISON D'AGIR

RAPPORT D'ACTIVITÉ
ET DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
- 2021 -




C'EST NOTRE RAISON D'AGIR AU QUOTIDIEN POUR AIDER CHACUN À CONSTRUIRE ET RÊVER DEMAIN

RAPPORT D'ACTIVITÉ
ET DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

- 2021 -

Som

C'EST NOTRE RAISON D'AGIR AU QUOTIDIEN POUR AIDER CHACUN À CONSTRUIRE ET RÊVER DEMAIN

maire



1961 - 2021 : 60 ans

Les dates clés de l'histoire de la Matmut

La Matmut a été créée à Rouen il y a soixante ans.

Son Siège social a toujours été situé sur la rive gauche rouennaise. Pourquoi Rouen ? Tout simplement parce que son fondateur, Paul Bennetot, était rouennais et qu'il avait commencé à développer des réalisations mutualistes – notamment les pharmacies mutualistes – qui ont fourni une partie de la structure permettant le démarrage de la Matmut.

Cet attachement à la ville de Rouen n'a jamais été démenti. Son attractivité a permis à la Matmut de naître et de grandir. Elle est un partenaire de la vie sociale et économique.

1961
Naissance de la **Matmut** à Rouen.
Le fondateur Paul Bennetot, rouennais d'origine, crée la **Matmut** afin de proposer une assurance Automobile aux salariés du secteur privé.

1962
Premier pas dans le domaine de l'assurance Automobile.

1970

1972
Inauguration du nouveau Siège social, 66 rue de Sotteville à Rouen.

1975
Création de l'activité IARD Entreprise.

1980
La barre du million de sociétaires est atteinte.

1990

1993
Nomination de Daniel Havis à la tête de la mutuelle par le Conseil d'Administration le 12 juin.

1997
La **Matmut** passe le cap des 2 millions de sociétaires.

2000

2005
Le Groupe atteint les 5 millions de contrats.

2006
Création de **Matmut** Vie.

2007
Le Groupe **Matmut** lance sa filiale **AMF** Assurances dédiée au monde de la fonction publique.

2010
Lancement du premier contrat d'assurance Santé complémentaire du Groupe **Matmut**.

2013
Ouverture du Centre de Santé du Square de la Mutualité à Paris.

2014
Matmut Entreprises, créée en 2008, devient **Inter Mutuelles Entreprises** (IME).

2015
Évolution du mode de gouvernance, Daniel Havis assure la Présidence et Nicolas Gomart est nommé Directeur Général.

2016
Fusion de **Matmut** Santé Prévoyance avec la Mutuelle Ociane, qui devient **Ociane Groupe Matmut**.

La mutuelle **Mutlog** intègre le Groupe **Matmut**.

Signature d'un accord de partenariat avec BNP Paribas.

La barre des 3 millions de sociétaires est dépassée.

2017
Création de la société commune Cardif IARD avec BNP Paribas.

Création d'une SGAM prudentielle au sens de Solvabilité II : la SGAM Groupe **Matmut**.

2018
Démarrage de l'activité Cardif IARD.

Travaux préparatoires de constitution du nouveau Groupe AG2R La Mondiale **Matmut**.

2019
Christophe Bourret devient Président de la SGAM **Matmut**.

Ociane Groupe **Matmut** change de dénomination et devient **Mutuelle Ociane Matmut**.

Création de la SGAM **Matmut** après séparation des deux Groupes **Matmut** et AG2R La Mondiale.

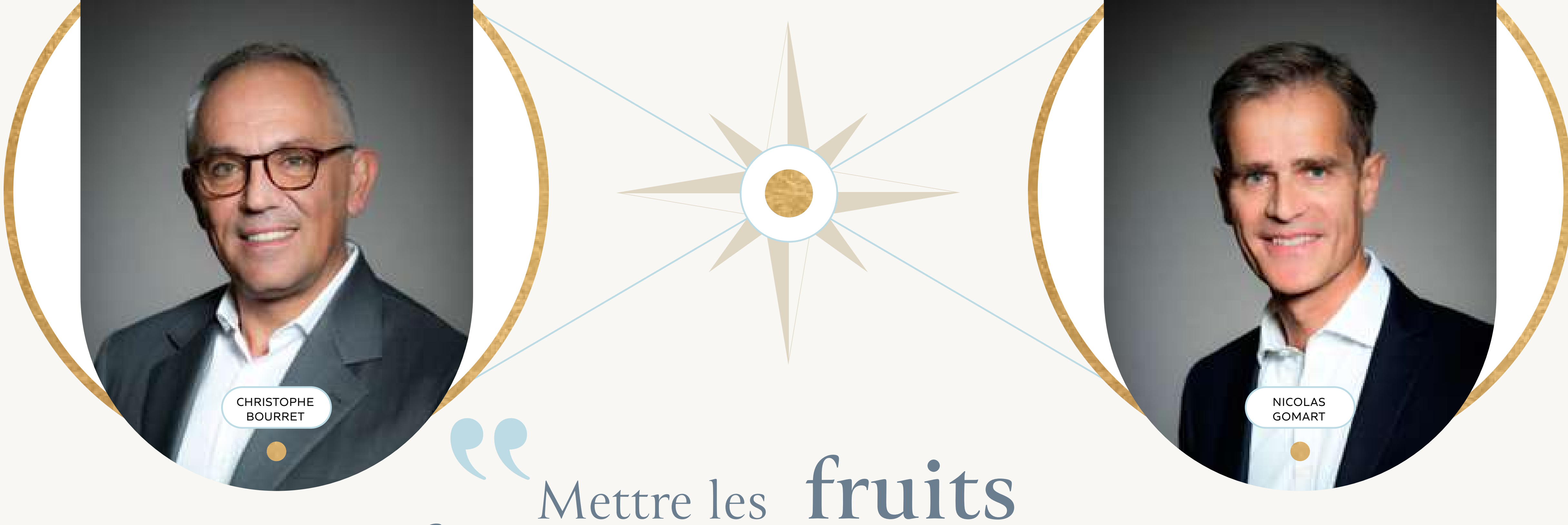
Transformation de l'activité d'**AMF** Assurances qui devient **Matmut** & Co.

2020
Daniel Havis transmet la Présidence de la **Matmut** à Christophe Bourret, nommé Président par le Conseil d'Administration.

Création de **Matmut** Patrimoine.

2021
Le cap des 4 millions de sociétaires est franchi !

À l'occasion de ses 60 ans, la **Matmut** formalise sa Raison d'être.



« Mettre les fruits de la performance économique au service de ce qui fait progresser la société »

ENTRETIEN EN COMPAGNIE DE **CHRISTOPHE BOURRET**, PRÉSIDENT DE LA SGAM MATMUT ET DE MATMUT SAM, ET DE **NICOLAS GOMART**, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE MATMUT, VICE-PRÉSIDENT DE LA SGAM MATMUT ET DE MATMUT SAM.

Alors que 2020 avait vu la survenance d'une crise sanitaire et économique sans précédent, comment qualifier l'année 2021, lors de laquelle la situation pandémique a malheureusement perduré ?

Christophe Bourret : Les mots qui me viennent sont résistance et résilience. Il a fallu en faire preuve car l'année a été difficile, avec plusieurs vagues de l'épidémie, des périodes de restriction et naturellement un climat d'incertitude qui s'est installé.

Il était indispensable, durant cette année, d'être vigilant aux conséquences de cette crise, et pour la **Matmut**, de jouer son rôle de proximité auprès de toutes ses parties prenantes, à commencer par ses collaborateurs et ses sociétaires. Mais en même temps, de faire preuve d'optimisme, de nous tourner vers l'avenir et d'intégrer pleinement, dans les modes de fonctionnement du Groupe **Matmut**, les défis sociétaux, environnementaux et économiques d'aujourd'hui et de demain.

Nicolas Gomart : J'avais, au plus fort de la crise, en 2020, évoqué que dorénavant il nous faudrait évoluer dans un état de crise permanent. J'aurais aimé me tromper, mais hélas le maître mot, en 2021, a encore été « adaptation ». Les contraintes ont été pesantes, bien sûr, dans la vie professionnelle comme dans la vie personnelle, mais je tiens à souligner à quel point les collaborateurs **Matmut**, malgré celles-ci, ont été au rendez-vous dans l'accompagnement permanent et efficace des 4 millions de sociétaires qui nous font confiance.

Selon vous, dans quelle mesure le Groupe Matmut a-t-il continué à « faire sa part » dans la lutte contre l'épidémie et ses conséquences, qu'elles soient économiques, sociales ou médicales ?

N. G. : Avant tout, dans l'exercice même de notre métier d'assureur. C'est là-dessus que nous sommes attendus. Je rappelle que 2021 a été une année de gel des tarifs de l'assurance Automobile, notre cœur de métier. Une décision forte, prise dès le printemps 2020, en faveur du pouvoir d'achat de nos sociétaires. Soutien au pouvoir d'achat toujours, avec la décision, en septembre 2021, de geler nos tarifs d'assurance Santé pour 2022.

En fin d'année 2020, nous avions été les premiers à annoncer la prise en compte du remboursement des consultations de nos adhérents Santé chez le psychologue, sans augmentation de cotisation. Hausse des états dépressifs, maintien des états anxieux à un niveau élevé… la crise Covid a des conséquences souvent invisibles et il nous est apparu important de faire un effort à ce sujet. D'ailleurs, ce dispositif est reconduit sur l'année 2022.

Bien sûr, notre implication va au-delà de notre présence auprès de nos assurés. L'entreprise est un acteur économique et social sur ses territoires. Une action de 2021, parmi tant d'autres, témoigne de notre pragmatisme sur le champ socio-éducatif. Nous avons participé à l'opération « Un ordi à la maison », menée par le département de la Seine-Maritime. 3 500 ordinateurs **Matmut** ont été réemployés auprès de collégiens du département, afin de lutter contre la fracture numérique, que la crise sanitaire a amplifiée.

C. B. : Rappelons également le rôle très concret que le Groupe **Matmut** a tenu, dans la lutte contre la propagation de l'épidémie et le soin apporté aux personnes malades. C'est moins connu que nos activités assurantielles, mais la **Matmut** gère un Centre de santé pluridisciplinaire à Paris, le Centre de Santé du Square de la Mutualité. Ce dernier avait été en première ligne, dès la survenance de la crise, dans l'accueil des personnes touchées par la maladie, en étant référencé « Centre ambulatoire Covid-19 ».

Au printemps 2021, il a ouvert, toujours à Paris, un centre de vaccination Covid, avec 5 000 injections quotidiennes. L'implication du personnel du Centre de santé, celle des bénévoles, a été en tout point remarquable. Cet engagement a d'ailleurs été particulièrement salué, avec la visite, au mois de juin, d'une délégation officielle, composée de la Commissaire Européenne à la Santé, Stella Kyriakidès et du Ministre français de la Santé, Olivier Véran au centre de vaccination, situé dans le 5e arrondissement de Paris.

Dans ce contexte encore très particulier, 2021 a vu la Matmut célébrer ses 60 ans, avec un programme copieux. Pouvez-vous revenir sur les temps forts de cet anniversaire ?

C. B. : Célébrer l'anniversaire du Groupe, dans le contexte que l'on sait, a été sportif ! En dépit des difficultés d'organisation, liées à la crise Covid, nous avons voulu maintenir notre congrès exceptionnel, en présence de nos délégués, qui sont le poumon, depuis 60 ans, de la vie démocratique de notre structure mutualiste. Le Congrès a eu lieu à Rouen, en septembre. Il n'était pas envisageable



© Vanida Hoang

que cela soit ailleurs, car Rouen est le berceau de notre entreprise.

Programme copieux, vous le soulignez à juste titre. Cette célébration des 60 ans de la **Matmut** s'accompagnait en effet de la révélation de la Raison d'être du Groupe, après un large travail de coconstruction avec toutes les parties prenantes de l'entreprise.

Une belle séquence, donc, alliant tradition et modernité, célébration de 60 années d'engagement mutualiste et regards tournés vers l'avenir et les défis à relever. La révélation de la Raison d'être de la **Matmut** n'a pas consisté en la « greffe » d'une mission noble sur ses missions habituelles, mais simplement en la formalisation de ce qu'elle est déjà, profondément. Il s'est agi de révéler ce qui a toujours été là, dans l'ADN de la **Matmut**, en saisissant pour ce faire l'occasion de l'anniversaire des 60 ans.

Notre Raison d'être est le fruit d'un héritage : elle a été construite et démontrée depuis 60 ans. Seule son expression est nouvelle, pas son contenu.

Notre Raison d'être est le fruit d'un héritage : elle a été construite et démontrée depuis 60 ans. Seule son expression est nouvelle, pas son contenu.

CHRISTOPHE BOURRET

N. G. : Quelques chiffres, afin de bien prendre la mesure de ce qui a été mis en place. Plus de 4 millions de personnes sollicitées – sur le principe mutualiste « une femme/un homme = une voix » – pour participer à notre consultation nationale. 135 500 personnes ayant répondu. 88 000 ayant même complété le questionnaire en intégralité. 400 personnes présentes au congrès, dont près de 200 délégués, venus de toute la France. 12 « grands témoins » de cette Raison d'être, issus des rangs de l'entreprise. 5 conférences, avec des invités exceptionnels, et autres expériences immersives, organisées au Siège social, sur nos engagements RSE. Ajoutez à cela la diffusion d'un Manifeste et d'un petit film et vous aurez bien saisi l'ampleur de ces travaux, pour un moment important dans la vie de notre entreprise.

Vous évoquez les engagements du Groupe Matmut. À quels défis économiques, sociétaux, environnementaux correspondent-ils ?

C. B. : La richesse et l'ampleur des contributions que nous avons reçues lors de notre Grande consultation nous ont poussé à formaliser les enseignements en découlant, dans un baromètre, élaboré avec OpinionWay, « Les transitions de la société française », largement diffusé à partir de juin 2021. Cette analyse est essentielle, pour une organisation mutualiste qui, par nature, doit coller au plus près des problématiques de ses sociétaires et donc être parfaitement consciente des enjeux du monde qui l'entoure, dans tous les domaines.

La crise est un accélérateur de tendances et on observe que les préoccupations des participants à notre consultation sont dominées par la Santé, particulièrement les sujets de l'accès aux soins et de la sécurité sanitaire. Cela résonne bien entendu particulièrement avec l'engagement historique du Groupe **Matmut** sur les enjeux de santé publique.

Qu'attendent concrètement les personnes que vous avez sollicitées, via la consultation ?

C. B. : Les répondants ont, dans leur grande majorité, indiqué constater une baisse de la solidarité. C'est d'ailleurs principalement à un retour de la solidarité entre les générations qu'ils en appellent. À ce propos, cela ne s'entend plus uniquement des jeunes, en direction des plus âgés.

La « peur du déclassement » touche désormais toutes les tranches d'âge, nous devons intégrer cela dans nos réflexions.

Enfin, près de 9 répondants sur 10 pensent que les entreprises doivent s'impliquer dans l'intérêt général et le bien commun. Cela nous conforte dans notre conviction : pour les entreprises, c'est l'époque du « et ». Pas du « ou ». Solidité économique ET engagement sociétal.

N. G. : Entre autres enseignements, à noter également une attitude ambivalente envers les nouvelles technologies. Les personnes ayant répondu à notre questionnaire sont divisées, tant sur le rythme des évolutions technologiques que sur leur perception de ces évolutions. Représentent-elles une menace ? Une opportunité ? Cela peut sembler surprenant, par rapport à d'autres enjeux, mais la protection des données apparaît comme une préoccupation majeure.

C'est bien entendu essentiel à analyser pour un assureur : de nouveaux besoins de protection émergent.

Si les participants à notre baromètre se sentent bien protégés face aux risques dits « traditionnels », comme un sinistre au sein de son logement, les problèmes de santé, ou encore les accidents, le baromètre met en avant de nouveaux besoins de protection. Il y a globalement un sentiment de moindre protection face à la cybercriminalité, l'exposition à la pollution atmosphérique ou encore les conséquences du réchauffement climatique. Il est de la responsabilité du Groupe **Matmut** d'être « en mouvement » sur ces enjeux.

Maintenant que le Groupe est doté d'une Raison d'être, comment cela va-t-il concrètement se traduire, pour les collaborateurs du Groupe, mais plus largement toutes ses parties prenantes ?

C. B. : Raison d'être, raison d'agir ! Nous l'avons répété tout au long de l'année 2021, doter le Groupe d'une Raison d'être est tout sauf une opération de communication. Le plus important va être d'incarner concrètement cette Raison d'être, via des actions, des engagements, en cohérence. Cela doit agir comme un « tamis » dans les choix, les décisions du Groupe. Ses engagements sont déjà nombreux, pour certains très anciens, mais il y aura un effet de cristallisation, indéniablement.

En interne, des groupes de travail sont constitués et surtout, cette Raison d'être est là pour rappeler à toutes celles et tous ceux qui œuvrent à la performance de notre entreprise, à la qualité de service due à nos sociétaires, le « pourquoi » de leur mission.

C'est une chose importante : il faut être fier de notre métier d'assureur, qui permet aux personnes d'être bien protégées et aux projets de se réaliser.

N. G. : À l'extérieur, l'incarnation de la Raison d'être sera essentiellement « visible » via les offres d'assurance que nous développerons, notamment sur les champs inexplorés jusqu'alors ou les attentes non encore comblées de nos sociétaires.

La Raison d'être sera, en outre, la clé de voûte de nos engagements. C'est le sens, par exemple, de notre adhésion, en novembre 2021 à la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA), un programme sous égide des Nations Unies.

> La Raison d'être sera la clé de voûte de nos engagements.
>
> NICOLAS GOMART

Cette démarche volontariste répond concrètement à l'un des enjeux inscrits au cœur même de la Raison d'être du Groupe : agir en faveur d'une société plus active face aux changements climatiques. Nous nous mobilisons aux côtés d'assureurs et réassureurs mondiaux, en faveur d'une accélération du rôle du secteur dans la transition écologique, avec des objectifs intermédiaires, régulièrement mesurables.

Dans le contexte global, mais aussi dans le cadre d'une année particulière pour le Groupe Matmut, comment analyser sa performance économique ?

N. G. : Le Groupe **Matmut** s'est développé en 2021, tant en nombre de sociétaires que de contrats d'assurance gérés, ce qui témoigne de la pertinence et de l'attractivité de notre modèle mutualiste, en temps de crise, auprès de nos concitoyens. J'insiste sur le fait que ce bon développement organique est une constante, depuis plusieurs exercices.

Ainsi, nous avons enregistré plus de 92 000 sociétaires supplémentaires. Notre portefeuille a progressé de près de 197 000 contrats par rapport à fin 2020. Sur 3 exercices, notre sociétariat a progressé de près de 256 000 assurés et notre portefeuille global de 570 000 contrats.

Cette croissance a été remarquable, en 2021, sur les métiers traditionnels du Groupe, comme l'assurance Automobile, l'assurance Habitation, avec respectivement 60 000 et 33 100 contrats engrangés. Nos offres d'assurance Santé ont continué à démontrer leur pertinence, avec 22 400 personnes protégées supplémentaires, par rapport à fin 2020.

La solidité du Groupe se lit à travers ses résultats économiques. Le chiffre d'affaires a progressé de 5 % pour s'établir à 2 404 millions d'euros. Spécifiquement, la croissance du chiffre d'affaires en assurance Dommages est d'autant plus remarquable que l'encaissement en début d'exercice est moindre, à périmètre constant. Cela est dû au creusement du Bonus Automobile et aux décisions tarifaires au bénéfice des assurés, à savoir le gel des tarifs d'assurance Automobile – un engagement pris dès le printemps 2020, au plus fort de la crise Covid - et une augmentation très modérée en assurance Habitation. Le résultat combiné du Groupe est de 88,1 millions d'euros pour 2021, en forte progression, 48 %, par rapport à l'année précédente.

Autres indicateurs témoignant de la solidité du Groupe, son ratio de solvabilité de 196 % et son niveau de fonds propres, qui s'établit à 1 933 millions d'euros.

Le Groupe Matmut ne rémunère pas d'actionnaires. Quelle est la destination de la richesse économique générée ?

N. G. : Le dynamisme économique maîtrisé de notre Groupe est vertueux.

D'une part, il nous permet de renforcer notre modèle social. Avec par exemple, une bonne redistribution de la richesse produite, les Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) 2021 ayant notamment été jugées comme particulièrement généreuses par la presse spécialisée, une vraie dynamique d'embauches et un effort important mis sur la formation et l'accompagnement des collaborateurs, avec notre Académie **Matmut**.

D'autre part, Christophe l'évoquait, la solidité économique de notre Groupe n'est pas antinomique avec nos engagements. Au contraire. Notre force est d'être une entreprise en croissance, qui gagne de l'argent, qui a les moyens voire le luxe de le réinvestir dans des projets, dans des idées qui ont un sens pour le monde dans lequel nous vivons.

Nous sommes fiers de mettre les fruits de notre performance économique au service de ce qui fait progresser la société, aujourd'hui et demain.

Les résultats 2021 sont bons, vous le soulignez. Que retenez-vous principalement de cette année en termes d'activité, sur les marchés sur lesquels le Groupe est présent ?

N. G. : Au-delà de ses métiers « historiques », que j'ai évoqués précédemment, le Groupe **Matmut** continue de se diversifier. Notre ambition demeure, celle d'être un Groupe complet d'assurance, afin de proposer le meilleur accompagnement possible à celles et ceux qui nous accordent leur confiance.

Après la structuration au second semestre 2020 de notre filiale « **Matmut** Patrimoine », 2021 a été l'année du déploiement de plusieurs offres. Un Plan d'Épargne Retraite Individuel (PERin), développé en partenariat avec BNP Paribas Cardif. Un produit qui se distingue par son accessibilité et par une gestion financière pilotée, à horizon. Et une offre d'assurance Vie multisupports, développée avec le même partenaire, que nous avons voulu, là encore, accessible et compétitive.

2021 a marqué aussi le départ d'un nouveau cycle, avec le plan stratégique « Plus de Matmut 2021-2023 ». Comment s'est passée cette étape de lancement ?

N. G. : Ce nouveau plan stratégique est articulé autour des notions de résilience et d'adaptabilité. En 2021, son lancement s'est fait, contexte oblige, via une plateforme digitale inédite, regroupant 1 300 managers du Groupe. Idéal pour mobiliser celles et ceux qui œuvrent à la performance opérationnelle de l'entreprise, autour de nos enjeux et co-construire une vision

commune. Nous avons tout au long de l'année eu des rendez-vous réguliers, afin de maintenir ces échanges et nourrir cette vision commune. Nos managers ne sont en effet pas simples spectateurs de la stratégie de l'entreprise, ils en sont les acteurs, notamment dans l'accompagnement de leurs équipes.

Un des enjeux du plan stratégique est en outre de simplifier et faciliter le travail de nos collaborateurs au quotidien, tout en gardant continuellement à l'esprit la qualité de service due à nos sociétaires.

Nous devons enfin également mettre en œuvre les évolutions internes nécessaires, notamment en ce qui concerne le système d'information de notre entreprise.

Quelles autres réalisations remarquables vous viennent à l'esprit, au moment de dresser le bilan de l'exercice 2021?

N. G. : J'évoquais notre modèle social, précédemment. La **Matmut** est un employeur engagé et 2021 a vu la signature de deux accords d'entreprise avec nos partenaires sociaux. Le premier, relatif à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes, est particulièrement volontariste et ambitieux. Il prévoit notamment un budget « équité » de correction annuel des salaires, d'un montant global de 850 000 euros sur 3 ans. Par ailleurs, la priorité sera donnée, à compétences comparables, aux candidatures féminines sur les postes cadres et particulièrement les postes de managers.

Le second accord, signé à l'unanimité des organisations représentatives du personnel, porte sur l'emploi des personnes en situation de handicap et des proches aidants. Le taux d'emploi, au sein du Groupe **Matmut**, des personnes en situation de handicap est de 7 %. Il est le plus élevé du secteur de l'assurance, à date.

Ce nouvel accord prévoit notamment l'embauche d'au moins 60 personnes en situation de handicap sur 3 ans. Il concrétise bien la démarche du Groupe en matière d'inclusion et d'équité de traitement.

C. B. : Les travaux sur la formalisation de la Raison d'être du Groupe ont bien sûr été le moment fort de ma Présidence, sur 2021. Au-delà, le Groupe a continué à structurer sa politique RSE, avec de nombreuses réalisations, sur les 3 piliers : l'environnement, l'inclusion/l'accessibilité, la santé/le bien-être. Je tiens à saluer le chemin qui est emprunté. J'invite d'ailleurs chacune et chacun à regarder la web série, ludique, informatique et décalée « Kékecé » lancée en 2021, qui est entièrement dédiée à la RSE et aux engagements de la **Matmut**.

Pouvez-vous donner quelques exemples concrets de ces engagements en 2021?

C. B. : En 2021, le parc du Centre d'art contemporain de la **Matmut**-Daniel Havis, situé à Saint-Pierre-de-Varengeville, en Seine-Maritime, a été labellisé « Tourisme et handicap ». Ce label récompense les efforts en termes d'accessibilité et de médiation. Cela correspond bien à la priorité du Groupe **Matmut** de faciliter l'accès à l'art et à la culture pour tous.

En matière culturelle toujours, dans un contexte de recul du mécénat du fait de la crise, la **Matmut** a maintenu ses engagements en 2021, en se montrant donc au soutien des acteurs culturels particulièrement touchés par la crise Covid.

Dans un autre domaine, nous nous sommes associés à l'initiative de la Fédération Nationale de la Mutualité Française, qui a lancé Mutuelles Impact, le premier fonds d'investissement mutualiste à impact social et environnemental pour le secteur de la santé et du médico-social.

Ce secteur est d'ailleurs toujours au cœur de nos priorités. Via nos propres structures ou via les établissements que nous soutenons, la **Matmut** a continué à être active sur les sujets relatifs à la qualité de soins pour tous, à la recherche médicale et auprès des personnes victimes d'accidents graves ou en situation de handicap physique ou mental. Nous sommes engagés au sein de la MFPASS qui gère le Centre de la Gabrielle, en Seine-et-Marne et l'Institut Mutualiste Montsouris, à Paris.

Tous ces engagements sont dans l'ADN de notre entreprise, soyons-en fiers.



NOTRE RAISON D'ÊTRE

NOTRE RAISON D'AGIR

PARTIE 1

ORGANISATION DU GROUPE



Notre mutuelle appartient à ses clients sociétaires et nous avons conscience de cette responsabilité, c'est pourquoi nous souhaitons réaffirmer l'équité de traitement de chacun.

Extrait du Manifeste de la Raison d'être de la Matmut

La présentation structurelle

Fondée en 1961 à Rouen, la Matmut a fait ses premiers pas en proposant une assurance Automobile aux meilleures conditions aux salariés du secteur privé. Depuis, la Matmut est devenue un acteur majeur sur le marché de l'assurance en France.

Depuis 2018, le Groupe Matmut est structuré en SGAM prudentielle (Société de Groupe d'Assurance Mutuelle) dénommée SGAM Matmut. Elle est composée des entreprises affiliées suivantes : Matmut, Matmut Mutualité, Mutuelle Ociane Matmut, AMF, Mutlog et Mutlog Garanties.





Assurance IARD des particuliers



Garanties complémentaires des accidents corporels



Assurance Santé



Assurance des Risques professionnels des agents publics



Assurance Emprunteur (décès, invalidité)



Assurance Emprunteur (arrêt de travail, chômage)



Réalisations sanitaires et sociales

GROUPE PRUDENTIEL



Assurance des Professionnels et personnes morales



Protection Juridique des particuliers, professionnels et entreprises



Assurance Vie, Prévoyance, Épargne



Assurance IARD Risques spécifiques et Partenariats



Conseil en gestion de patrimoine, solutions patrimoniales



Assurance IARD de la clientèle de BNP Paribas



La présentation du Groupe prudentiel & de son environnement

MATMUT ET SES FILIALES

MATMUT
ASSURANCE IARD DES PARTICULIERS

La Mutuelle Assurance des Travailleurs Mutualistes est une Société d'Assurance Mutuelle (SAM) à cotisations variables régie par le Code des Assurances. Elle conçoit, distribue et gère des produits d'assurance Automobile, Moto, Habitation, Bateau, Chasse, Accidents corporels, Assurance scolaire ainsi qu'une gamme de produits forfaitaires d'assurance de professionnels et des petites entreprises. Elle complète l'ensemble de ses produits par des prestations d'assistance et de Protection juridique « Vie privée ».

Matmut est en charge des fonctions centrales (finances, ressources humaines, informatique…) et possède toutes les filiales opérationnelles d'assurance (**Matmut** Protection Juridique, **Matmut** Vie, **Matmut** & Co, **Matmut** Patrimoine, **Inter Mutuelles Entreprises**).

MATMUT PROTECTION JURIDIQUE
PROTECTION JURIDIQUE DES PARTICULIERS, PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES

Matmut Protection Juridique est une SA, régie par le Code des Assurances. Elle est l'assureur des garanties de protection juridique :

- « Vie privée » en option du contrat mutualiste **Matmut**/Smac,
- des biens en option des contrats Automobile et Habitation des particuliers,
- en inclusion de contrats Santé,
- en option des contrats d'assurance IARD des professionnels et entreprises.

Elle propose par ailleurs des contrats collectifs souscrits par des organismes de type mutuelles d'assurance, comités sociaux et économiques ou associations…

MATMUT VIE
ASSURANCE VIE, PRÉVOYANCE, ÉPARGNE

Matmut Vie est une SA de capitalisation et d'assurance sur la vie, régie par le Code des Assurances.

Elle propose une offre d'assurance sur la vie (produits d'Épargne et de Prévoyance) destinée aux personnes physiques. Les produits d'assurance Vie de type « Épargne » sont majoritairement des contrats en euros sans engagement de taux garanti. Pour la Prévoyance, il s'agit principalement d'un produit de nature technique « Temporaire décès » et de produits destinés au financement des obsèques.



MATMUT & CO

ASSURANCE IARD RISQUES SPÉCIFIQUES ET PARTENARIATS

Matmut & Co est une SA régie par le Code des Assurances, dédiée aux risques spécifiques et aux partenariats.

Elle propose :

- une réponse aux différentes demandes de partenariats assurantiels IARD,
- une offre d'assurance alternative en présence de risques de fréquence,
- une solution dédiée à des risques atypiques.

MATMUT PATRIMOINE

CONSEIL EN GESTION DE PATRIMOINE, SOLUTIONS PATRIMONIALES

Matmut Patrimoine est une SAS (Société par Action Simplifiée). Elle offre un conseil aux sociétaires particuliers et professionnels ayant des besoins spécifiques en gestion de patrimoine. Après diagnostic patrimonial, elle propose la souscription de solutions d'investissement, de financement et de prévoyance.

INTER MUTUELLES ENTREPRISES

ASSURANCE DES PROFESSIONNELS & PERSONNES MORALES

Inter Mutuelles Entreprises est une SA à Directoire et Conseil de surveillance régie par le Code des Assurances. Elle est détenue à 60 % par **Matmut** et 40 % par Macif SAM. L'activité d'**Inter Mutuelles Entreprises** repose sur une offre d'assurance Dommages et de Responsabilité civile dite « sur mesure », pour les commerçants et artisans, les TPE, PME/PMI, les associations, les organismes mutualistes, les syndicats de copropriétés (assurance de biens, de responsabilités, pertes financières, machines et matériels informatiques, véhicules professionnels et de transport de marchandises).



© chuttersnap - unsplash

AUTRES MUTUELLES AFFILIÉES À LA SGAM MATMUT

MATMUT MUTUALITÉ

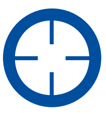
GARANTIES COMPLÉMENTAIRES DES ACCIDENTS CORPORELS

Matmut Mutualité est une mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité. Elle délivre, à travers le contrat **Matmut**/Smac, des prestations financières aux sociétaires en cas d'accident corporel. Ces garanties viennent en complément des assurances de personnes, de biens et de responsabilité souscrites par les assurés de la **Matmut**. Le contrat mutualiste **Matmut**/Smac prévoit également des garanties d'assistance à domicile et en option, des garanties de Protection juridique « Vie privée ».

AMF

ASSURANCE DES RISQUES PROFESSIONNELS DES AGENTS PUBLICS

AMF (Assurance Mutuelle des Fonctionnaires) est une Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables régie par le Code des Assurances. Elle est l'assureur des risques professionnels des agents publics, dont notamment la responsabilité personnelle et pécuniaire des comptables publics et des régisseurs.



MUTUELLE OCIANE MATMUT

ASSURANCE SANTÉ

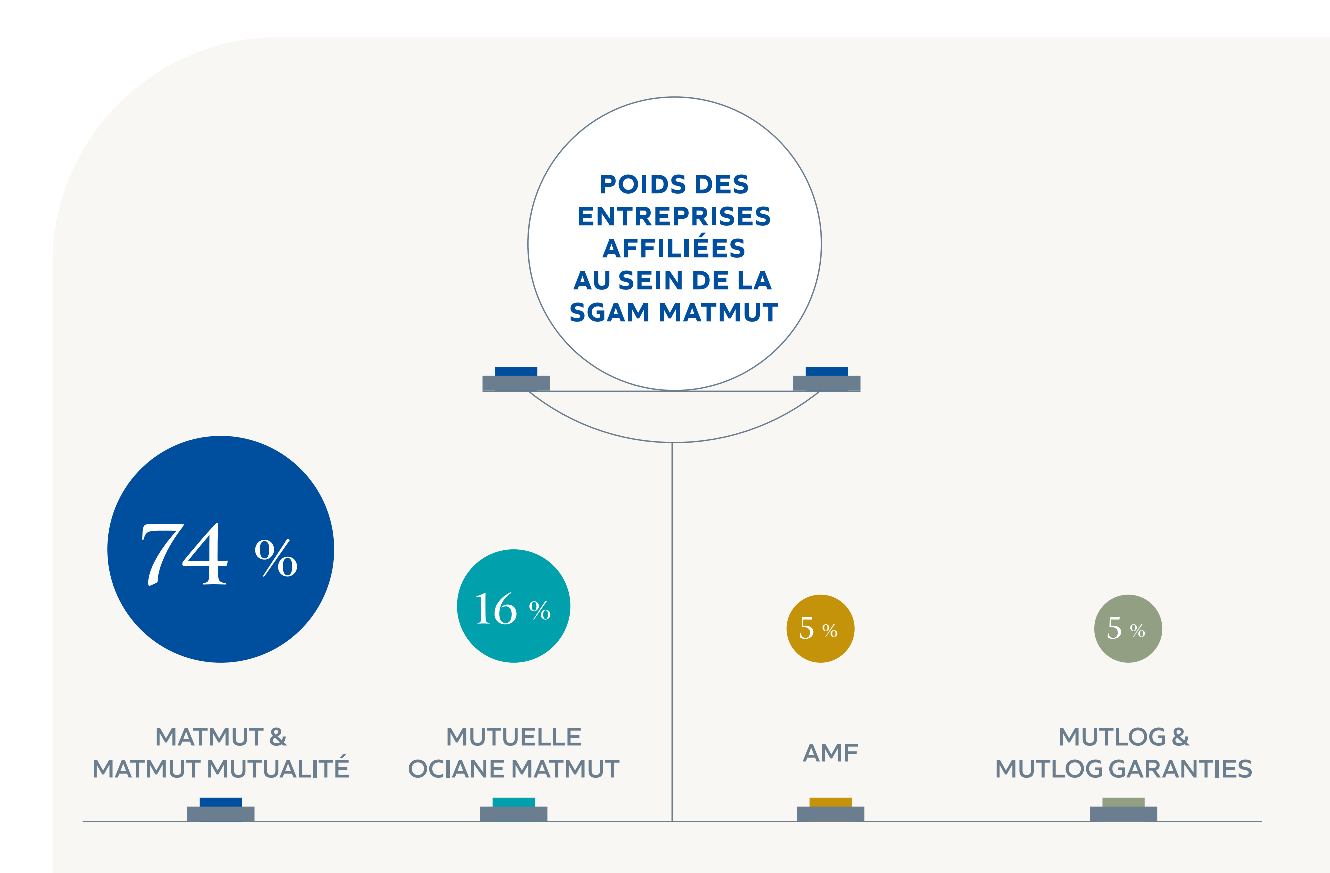
Mutuelle Ociane Matmut est une mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité. Née de la fusion de **Matmut** Santé Prévoyance et de la Mutuelle Ociane, la **Mutuelle Ociane Matmut** conçoit, gère et distribue les offres Santé destinées aux particuliers, aux professionnels et aux entreprises. La **Mutuelle Ociane Matmut** porte l'offre Santé du Groupe.

MUTLOG & MUTLOG GARANTIES

ASSURANCE EMPRUNTEUR

Mutlog et **Mutlog Garanties** sont des mutuelles soumises aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité. Elles conçoivent, distribuent et gèrent des contrats visant à couvrir les emprunteurs contre les risques de :

- décès,
- perte totale et irréversible d'autonomie,
- invalidité/incapacité,
- perte d'emploi indemnisée.





ENVIRONNEMENT

Deux autres structures n'appartenant pas au Groupe prudentiel font partie de l'environnement de la SGAM **Matmut**.

MATMUT MUTUALITÉ LIVRE III

RÉALISATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

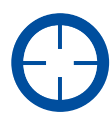
La mutuelle est soumise aux dispositions du Livre III du Code de la Mutualité. Elle a pour objet :

- d'assurer la prévention des risques de dommages corporels liés à des accidents ou à la maladie, ainsi qu'à la protection de l'enfance, de la famille, des personnes âgées dépendantes ou handicapées,
- de mettre en œuvre une action sociale et de gérer des réalisations sanitaires, sociales, médico-sociales ou culturelles, notamment le Centre de Santé du Square de la Mutualité à Paris.

CARDIF IARD

ASSURANCE IARD DE LA CLIENTÈLE DE BNP PARIBAS

Lancée en 2018, Cardif IARD est la société commune créée par le Groupe **Matmut** et BNP Paribas. Cette structure, détenue à 66 % par BNP Paribas Cardif et à 34 % par la **Matmut**, est spécialisée en assurance Dommages.



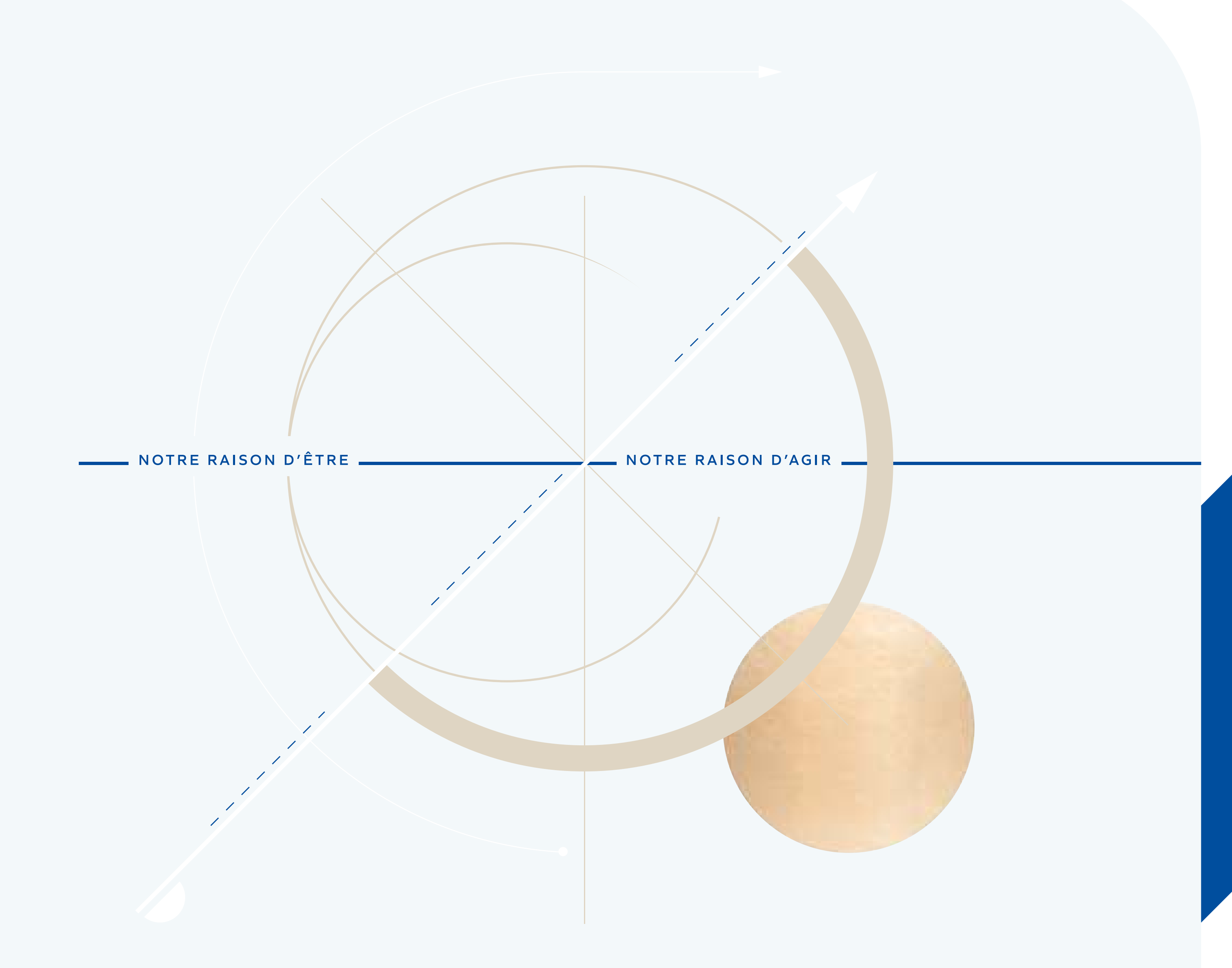
PARTENARIATS ET AFFILIATIONS

PARTENARIATS

- Inter Mutuelles Assistance (IMA),
- Groupe OFI,
- BNP Paribas,
- Socram Banque,
- Crédit Coopératif,
- Arval Service Lease,
- AEP - Assurance Épargne Pension,
- Crystal SA,
- Mutuelles de la Fonction Publique,
- Associations de Comptables Publics,
- Cdiscount,
- AssurOne Group,
- Attijariwafa Bank Europe.

AFFILIATIONS

- **Matmut** est membre de France Assureurs et adhère, au sein de cette Fédération, à l'Association des Assureurs Mutualistes (AAM),
- **Matmut** Mutualité et **Mutuelle Ociane Matmut** sont adhérentes à la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF),
- **AMF** (Assurance Mutuelle des Fonctionnaires) est membre de France Assureurs et adhérente au sein de cette Fédération à l'Association des Assureurs Mutualistes (AAM),
- **Mutlog** et **Mutlog** Garanties sont adhérentes à la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF) et membres du GIE Groupe ACMIL Association à Caractère Mutualiste d'Intervention pour le Logement.



LA COMPOSITION DES INSTANCES DE GOUVERNANCE



CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA

SGAM Matmut

31.01.2022



PRÉSIDENT
Christophe BOURRET



VICE-PRÉSIDENT & DIRECTEUR GÉNÉRAL
Nicolas GOMART

ADMINISTRATEURS

MATMUT & MATMUT MUTUALITÉ

Bruno BÉZARD
Gérard BOURRET
Étienne CANIARD
Jean-Marie CARRICANO
Valérie FOURNEYRON
André GEFFARD
Daniel HAVIS
Geneviève LEGUILLON
Jacques MOIGNARD
Véronique NICOLAS
Pascale VION

MUTUELLE OCIANE MATMUT

Patrice BOUILHOU
Mikel DE REZOLA
Didier RIFFAUD

MUTLOG & MUTLOG GARANTIES

Christian OYARBIDE

AMF

Lionel LE GALL

CENSEURS

Jean-Marie DELAUNAY
Luc de SEIGNEURENS
Elvire LOUBIÈRE

COMITÉ D'AUDIT ET DES COMPTES

Geneviève LEGUILLON, Présidente
Bruno BÉZARD
Christophe BOURRET
Gérard BOURRET
Jean-Marie CARRICANO
Jean-Marie DELAUNAY
Valérie FOURNEYRON
Lionel LE GALL
Christian OYARBIDE

FONCTIONS CLÉS

François FLEURY,
Vérification de la Conformité
Gilbert MACQUART,
Actuarielle
Stéphane MULLER,
Gestion des risques
Philippe VORIN, Audit Interne

COMITÉ DES RISQUES, CONFORMITÉ ET ACTUARIAT

Gérard BOURRET, Président
Bruno BÉZARD
Christophe BOURRET
Jean-Marie CARRICANO
Jean-Marie DELAUNAY
Valérie FOURNEYRON
Geneviève LEGUILLON
Lionel LE GALL
Christian OYARBIDE

COMITÉ ÉTHIQUE ET DES PRATIQUES MUTUALISTES

Jacques MOIGNARD, Président
Gérard BOURRET
Jean-Marie CARRICANO
Valérie FOURNEYRON
Elvire LOUBIÈRE
Pascale VION



CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA

Matmut

31.12.2021



PRÉSIDENT
Christophe BOURRET

VICE-PRÉSIDENTS

Nicolas GOMART,
1er Vice-Président
Geneviève LEGUILLON,
2e Vice-Présidente

PRÉSIDENT D'HONNEUR

Daniel HAVIS

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nicolas GOMART

SECRÉTAIRE

Valérie FOURNEYRON

ADMINISTRATEURS

Bruno BÉZARD
Gérard BOURRET
Étienne CANIARD
Jean-Marie CARRICANO
Sandra CORCOS
Vincent LAUDAT
Elvire LOUBIÈRE
Jacques MOIGNARD
Véronique NICOLAS
Pascale VION

ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LE PERSONNEL

Emmanuel GALON
Stéphane GISCLARD

REPRÉSENTANT CSE

Farida KARAD

CENSEURS

Jean-Paul BENOÎT
Jean-Luc NODENOT
Mikel De REZOLA

COMITÉ NOMINATIONS ET RÉMUNÉRATIONS

Sandra CORCOS, Présidente
Christophe BOURRET
Gérard BOURRET
Geneviève LEGUILLON

FONCTIONS CLÉS

François FLEURY,
Vérification de la Conformité
Gilbert MACQUART,
Actuarielle
Stéphane MULLER,
Gestion des risques
Philippe VORIN,
Audit Interne





CONSEILS D'ADMINISTRATION DE

Matmut Mutualité

31.12.2021



PRÉSIDENT
Nicolas GOMART

MATMUT MUTUALITÉ LIVRE II

VICE-PRÉSIDENT
Christophe BOURRET

PRÉSIDENT D'HONNEUR
Daniel HAVIS

SECRÉTAIRE
Valérie FOURNEYRON

TRÉSORIER
Geneviève LEGUILLON

ADMINISTRATEURS
Bruno BÉZARD
Gérard BOURRET
Étienne CANIARD
Jean-Marie CARRICANO
Sandra CORCOS
Vincent LAUDAT
Elvire LOUBIÈRE
Jacques MOIGNARD
Véronique NICOLAS

FONCTIONS CLÉS
François FLEURY, Vérification de la Conformité
Gilbert MACQUART, Actuarielle
Stéphane MULLER, Gestion des risques
Philippe VORIN, Audit Interne

MATMUT MUTUALITÉ LIVRE III

VICE-PRÉSIDENT
Christophe BOURRET

PRÉSIDENT D'HONNEUR
Daniel HAVIS

SECRÉTAIRE
Valérie FOURNEYRON

TRÉSORIER
Geneviève LEGUILLON

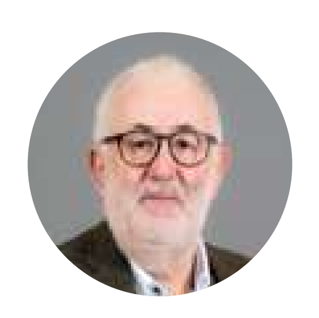
ADMINISTRATEURS
Gérard ALIX
Étienne CANIARD
Vincent LAUDAT
Elvire LOUBIÈRE
Thierry MASSON
Jacques MOIGNARD



CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA

Mutuelle Ociane Matmut

31.12.2021



PRÉSIDENT
Daniel HAVIS

VICE-PRÉSIDENT
Mikel DE REZOLA

DIRECTEUR GÉNÉRAL
Stéphane HASSELOT

SECRÉTAIRE
Didier RIFFAUD

TRÉSORIER
Patrice BOUILHOU

ADMINISTRATEURS
Patrick ACEDO
Jean-Michel BERNARD
Catherine BOUFFARD-BERTRAND
Christophe BOURRET
Gérard BOURRET
Étienne CANIARD
Jean-Martin COHEN SOLAL
Jean-Marc COQUEAU
Marie-Françoise DEJEAN
Jean-Marie DELAUNAY
Bernard ESQUIRO
Valérie FOURNEYRON
Michèle GADRAS
André GEFFARD
Nicolas GOMART
Élisabeth HAVIS
Pierre LACAZE
Geneviève LEGUILLON
Elvire LOUBIÈRE
Jacques MOIGNARD
Véronique NICOLAS
Mickaël PUAUX
Philippe TARIS

FONCTIONS CLÉS
François FLEURY,
Vérification de la Conformité
Gilbert MACQUART,
Actuarielle
Stéphane MULLER,
Gestion des risques
Philippe VORIN,
Audit Interne



CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'AMF

31.12.2021



PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Lionel LE GALL

VICE-PRÉSIDENTS

Dominique COMBE
Laurent ROSE-HANO

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Isabelle GUEUDRY

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Stéphane LIARD

ADMINISTRATEURS

Silvia AUTRAN
Laurence BERNARDIN
Vincent BOUILLAGUET
Pascal CLAUSS
Patrick D'ANGELO
Hélène FAUVEL
Pierre GAMBLIN
Christelle MORIET
Jean-Luc NODENOT
Sylvain RAYNAUD

ADMINISTRATEUR ÉLU PAR LE PERSONNEL

Nicolas LECHERVY

COMITÉ SPÉCIALISÉ D'AUDIT ET DES COMPTES

Laurent ROSE-HANO, Président
Stéphane LIARD
Patrick D'ANGELO
Sylvain RAYNAUD

FONCTIONS CLÉS

Barbara DROUHOT,
Vérification de la Conformité

Gilbert MACQUART,
Actuarielle

Stéphane MULLER,
Gestion des risques

Philippe VORIN,
Audit Interne





CONSEILS D'ADMINISTRATION DE

Mutlog & Mutlog Garanties

31.12.2021



PRÉSIDENT
Christian OYARBIDE

VICE-PRÉSIDENTS

Yvon MANSION
Christophe OLLIVIER

PRÉSIDENTS D'HONNEUR

Jean FRÉBOURG
Philippe BRUNET
François YENCE

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Luc de SEIGNEURENS

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Bernard VERQUERRE

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL ADJOINT

Jacques LEPRON

TRÉSORIER GÉNÉRAL

Dominique BOILLOT

TRÉSORIER GÉNÉRAL ADJOINT

Jean-Baptiste DOLCI

ADMINISTRATEURS

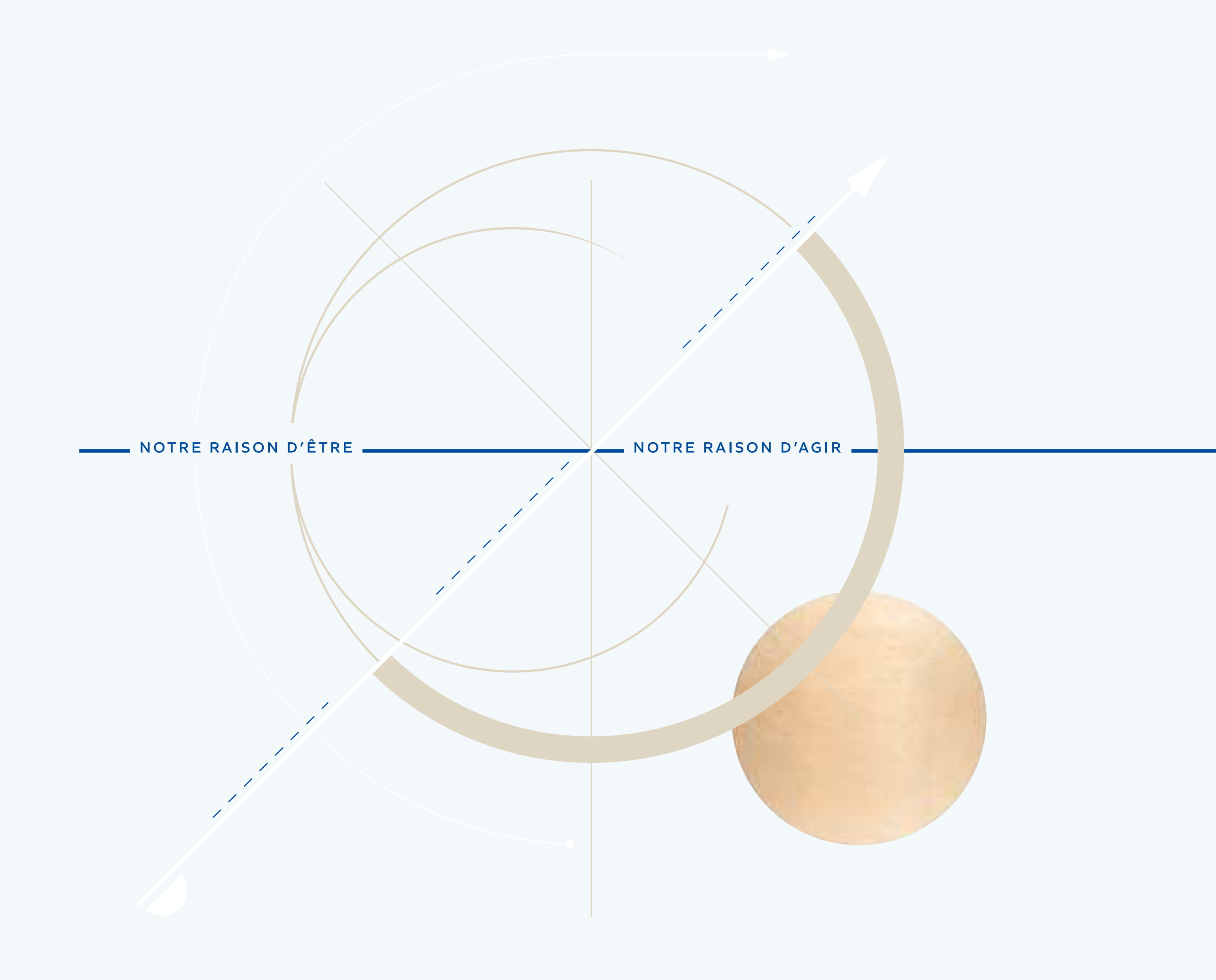
Erwan AUDOUIT
Michel BONFILS
Luis BRANDAO
Philippe BRUNET
Marcel CABALLERO (Administrateur Honoraire)
Thierry CHEVINEAU
Tristan de La FONCHAIS
Michel DEGIOVANNI
Thierry DELAVALLE
Jean-Marc HARMAND
Élisabeth HAVIS (Administrateur Honoraire)
Jean-Yves HINGRAY
Patrick IMBERT
Thierry LE BOZEC
Didier LEGRAND
André PERON
Claude QUENELISSE
Valérie SEVENNEC
Christian SOL
Cybelle STEFANI-ROSE
Guy SUDRE
Martine VÉLY

ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LES ORGANISATIONS SYNDICALES DES SALARIÉS

Diego ALARÇON
Dominique BOILLOT
Jean-Baptiste DOLCI
Alain FACCINI
Hervé MOREL

FONCTIONS CLÉS

Jacques FRÉNÉA, Gestion des risques
Maxime GLEISE, Actuarielle
Laurence LEBLANC, Vérification de la Conformité
Philippe VORIN, Audit Interne



L'ANNÉE 2021 DU GROUPE MATMUT : LES FAITS MARQUANTS



Les temps forts de l'année 2021

LA MATMUT A FÊTÉ SES 60 ANS, L'ÂGE DE LA RAISON D'ÊTRE

2021 a été marquée par les 60 ans de la **Matmut** et la révélation de sa Raison d'être. Ces deux événements ont fait l'objet d'un moment de célébration convivial début septembre à Rouen, organisé en plusieurs temps avec les délégués puis les collaborateurs du Groupe.

LE CONGRÈS DES 60 ANS DE LA MATMUT

MATINÉE DU JEUDI 9 SEPTEMBRE

Premier temps fort de cet événement anniversaire, le Congrès des 60 ans de la **Matmut** a rassemblé près de 200 délégués des sociétaires et du Conseil d'Administration dans le Hangar 106 à Rouen.

Le 7 juillet 1961, Paul Bennetot dépose les statuts de la Mutuelle assurance des travailleurs mutualistes chez un notaire de Notre-Dame-de-Bondeville. Après quoi il réunit, sous la Halle aux toiles de Rouen, 278 des 507 sociétaires historiques qui participent à la première Assemblée Générale de l'histoire de la Matmut.

Accueillis dans une ambiance chaleureuse, « comme à la maison », les délégués ont d'abord parcouru 60 ans d'histoire de la **Matmut** contés par Julie Gayet, ambassadrice de la Fondation des Femmes. Un moment riche en émotion qui s'est poursuivi par l'hommage accordé par la salle à Daniel Havis, à la tête du Groupe **Matmut** pendant 27 ans, et l'introduction vers une nouvelle étape dans l'histoire du Groupe avec la formalisation de sa Raison d'être.

Après la présentation des principales tendances du Baromètre **Matmut**/OpinionWay « Les grandes transitions de la société française » issu des résultats de la Grande consultation, la Raison d'être de la **Matmut** a donc été révélée puis décryptée par Christophe Bourret et Nicolas Gomart.

APRÈS-MIDI DU JEUDI 9 SEPTEMBRE

ATELIERS ET CONFÉRENCES

Les délégués se sont ensuite retrouvés au Siège de la **Matmut** à Rouen. Au programme : ateliers et conférences à la rencontre de ceux - collaborateurs et partenaires – qui concrétisent chaque jour l'engagement responsable du Groupe.

DES CONFÉRENCES « INSPIRANTES »

- **Accès aux soins, recherche médicale : les enjeux d'aujourd'hui et de demain.**

  Avec Marion Lelouvier - Fondation de l'Avenir ; Bernadette Grosyeux - Centre de La Gabrielle ; Pascale Stephan - Fonds de dotation KERPAPE.

- **Promouvoir les droits des femmes.**

  Avec Viviane Madinier - Fondation des Femmes@numériques ; Véronique Jolly - Ressources Humaines du Groupe **Matmut**.

- **La Belle attitude : positivons la Prévention des risques routiers.**

  Avec Fabien Barthez - Team Akka ASP et ambassadeur de La Belle attitude ; Pierre Lion - Akka Research ; Stéphane Gascoin - **Matmut** Prévention.

- **Des ateliers dynamisants :**
  - visite de « La Filature », immeuble de bureaux de la **Matmut** à haute performance énergétique,
  - immersion dans le monde du cinéma et handicap,
  - rencontre avec le fondateur de Plastic Odyssey...

- **Un forum RSE** instructif installé au Siège social de la **Matmut**.





Ci-dessus :
Une quinzaine de collaborateurs **Matmut**, ambassadeurs du jour de cette Raison d'être, ont offert un joli final au Congrès en incarnant le Manifeste devant un public conquis.

LA SOIRÉE DES DÉLÉGUÉS : SOIRÉE DU JEUDI 9 SEPTEMBRE

Discours, cocktail, spectacle de drones, concert... cette journée s'est terminée dans la convivialité lors d'un repas donné au Centre d'art contemporain de la **Matmut** – Daniel Havis.

LA SOIRÉE DES COLLABORATEURS : SOIRÉE DU VENDREDI 10 SEPTEMBRE

L'ensemble des collaborateurs du Groupe **Matmut** à travers la France ont eux aussi été conviés à un moment de célébration partagée. Pour cela, et pour la première fois dans l'histoire du Groupe, un multiplexe a en effet permis de réunir au complet la famille **Matmut** au-delà des frontières régionales. Des collaborateurs rassemblés à Lille, Paris, Lyon, Marseille, Toulouse, Bordeaux et Tours ont ainsi pu assister en direct à l'événement organisé dans l'enceinte du Zénith de Rouen et animé par Anaïs Grangerac, coach et ambassadrice du Programme « Nés pour bouger » diffusé sur TF1.

Christophe Bourret et Nicolas Gomart ont ainsi pu souffler les 60 bougies du Groupe avec ceux qui le font vivre, mais aussi partager la Raison d'être de la **Matmut** avec ceux qui l'incarneront au quotidien. Un moment symbolique et fédérateur qui s'est poursuivi par un spectacle et une soirée cocktail.

LA RAISON D'ÊTRE DU GROUPE MATMUT

La Raison d'être du Groupe **Matmut** a été révélée en septembre 2021. Fidèle à l'ADN mutualiste du Groupe, sa formalisation s'appuie sur 60 ans d'histoire et d'engagement, mais aussi sur une vision actuelle de la société grâce à la participation active de ses sociétaires, délégués, administrateurs, collaborateurs à la Grande consultation lancée auprès d'eux début 2021. Simple, claire, engageante, optimiste et inclusive, elle est à l'image du Groupe (cf. page 84).







LE NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE 2021-2023 « PLUS DE MATMUT »

L'année 2021 a été marquée par la poursuite des chantiers engagés dans le précédent plan **#Ambition Plus**, et le lancement de nouveaux chantiers portant les enjeux de demain qui s'intègrent dans une volonté de transformation forte du Groupe **Matmut** initiée depuis 2016. La vision stratégique pour le nouveau plan **Plus de Matmut 2021-2023** est de conforter la résilience du Groupe et d'accroître son adaptabilité en poursuivant ses engagements forts autour de la satisfaction sociétaire. Ce nouveau plan vise 600 000 contrats d'assurance supplémentaires à horizon 2023.
Plus de Matmut s'appuie sur 3 piliers complémentaires et interdépendants (cf. page 40).





LE GROUPE MATMUT A FRANCHI LE CAP DES 4 MILLIONS DE SOCIÉTAIRES

Dans un contexte très difficile, les sociétaires ont continué en 2021 à faire confiance au Groupe **Matmut** pour protéger leurs biens, leur cellule familiale, et les accompagner au mieux en cas de coup dur. Ils sont désormais plus de 4,1 millions à lui faire confiance. Cette dynamique s'est exprimée sur l'ensemble des métiers du Groupe, avec près de 7,8 millions de contrats gérés. Elle témoigne de la pertinence et de la modernité du modèle mutualiste face aux enjeux actuels. La solidité économique et financière du Groupe **Matmut** a permis de mener des actions solidaires significatives, en étant le plus réactif possible, prioritairement en direction de celles et ceux qui sont les plus touchés par la crise. Au-delà, le Groupe est riche de son ouverture et de ses nombreux partenariats métiers. Il est également ambitieux, dans le cadre de son nouveau plan stratégique **Plus de Matmut** et dans le respect de ses 60 ans d'histoire.





© Oliver Rossi - GettyImages

Les nouvelles offres

ASSURANCE VIE

DÉPLOIEMENT COMPLICE VIE

UNE SOLUTION D'ÉPARGNE EN ASSURANCE VIE, PERSONNALISÉE ET ÉCLAIRÉE POUR ACCOMPAGNER LES SOCIÉTAIRES DANS LA RÉALISATION DE LEURS PROJETS

Après un lancement réussi par les Conseillers Patrimoniaux de **Matmut** Patrimoine, le contrat Complice Vie est distribué par l'ensemble des Agences **Matmut** depuis juin 2021 :

- un produit d'épargne moderne, simple, et accessible pour tous, notamment avec la gestion sous mandat disponible dès 50 € d'épargne mensuelle,
- un partenariat logique et renforcé avec Assurance Épargne Pension (marque commerciale de BNP Paribas CARDIF dans la gestion de patrimoine) et OFI Asset Management pour son expertise en gestion d'actifs,
- un parcours dédié 100 % digital intègre la signature électronique et permet la formalisation du devoir de conseil, la souscription et l'envoi des éléments contractuels à l'assureur.

LANCEMENT DE COMPLICE VIE PREMIUM

Cette solution d'assurance Vie Luxembourgeoise, exclusivité de **Matmut** Patrimoine, permet aux sociétaires **Matmut** de bénéficier de deux avantages complémentaires à l'assurance Vie française :

- une garantie de l'État sans plafond, assuré par le Grand-Duché Luxembourgeois,
- un environnement de placements élargi (fonds, titres en direct, valeurs mobilières et immobilières…) en relation avec l'importance des montants investis.

Avec un versement initial minimum de 100 000 €, ce contrat s'adresse essentiellement aux sociétaires **Matmut** confortables.

ÉPARGNE RETRAITE

COMPLICE RETRAITE

Complice Retraite est le PERin de la **Matmut** (Plan d'Épargne Retraite Individuel). Il permet aux sociétaires **Matmut** de préparer et d'organiser sereinement leur retraite, qu'ils soient particuliers ou professionnels.

Ses avantages sont nombreux :

- offre accessible (minimum 500 € en versement initial ou 50 € mensuels),
- possibilité de défiscalisation des versements pour les particuliers et les professionnels,
- garantie Prévoyance incluse, la garantie plancher, qui vient renforcer la protection du sociétaire,
- option exonération de cotisations en cas d'incapacité pour les TNS,
- gestion pilotée par Horizon qui prévoit une désensibilisation progressive à l'approche de la retraite (prise de risque décroissante selon l'âge du sociétaire et sécurisation totale du capital dans les dernières années avant le passage en retraite).

Complice Retraite est complémentaire à l'assurance Vie (projets et protection de la famille) et au Livret (épargne de précaution).

L'accompagnement des sociétaires



OUVERTURE D'UN CENTRE DE VACCINATION COVID-19 DANS LE 5E ARRONDISSEMENT DE PARIS

Dans un contexte sanitaire toujours complexe, le Centre de Santé du Square de la Mutualité, créé en 2013 par la **Matmut**, a démontré sa réactivité et sa capacité d'adaptation en relevant le défi d'une campagne de vaccination sans précédent.

Dès le 1er trimestre 2021, le Centre de santé s'est porté volontaire pour ouvrir un centre de vaccination autorisé fin mars par la préfecture et les autorités sanitaires.

En quelques jours, les équipes du Centre ont transformé un gymnase en centre de vaccination, pour administrer près de 80 000 doses de vaccins du mois d'avril ou mois de septembre 2021.

Au mois d'octobre, l'activité a été réintégrée au Centre de santé dans une logique de proximité et d'accessibilité (ouverture tous les week-ends) : 18 000 injections supplémentaires ont pu être réalisées.

L'infrastructure du Centre a également permis l'organisation de 22 opérations « hors les murs » pour répondre à des besoins spécifiques :

- équipes mobiles dans des collèges, des lycées,
- vaccibus destiné aux publics précaires sous l'égide de la Mairie de Paris,
- centre éphémère de vaccination organisé au sein de la Cité Internationale Universitaire de Paris, durant 3 semaines,
- équipes mobiles au sein des hôpitaux partenaires pour les décharger de la vaccination des professionnels de santé.

L'organisation et l'efficacité du centre de vaccination ont été saluées par le Ministre de la Santé Olivier Véran, et la Commissaire Européenne à la Santé, Madame Stella Kiriakides lors de leur visite au mois de juin 2021.

LE CENTRE DE SANTÉ ENGAGÉ DANS LA VACCINATION, DONNÉES CLÉS...

DES MOYENS MOBILISÉS

- **Un centre de vaccination monté en 4 jours dans un gymnase, avec le soutien de l'Institut Mutualiste Montsouris et de la Mairie de Paris,**
- **une activité réintégrée dans les murs du Centre de santé à partir du mois d'octobre – vaccination 7 j/7,**
- **un centre éphémère à la Cité Internationale Universitaire de Paris.**

DES RESSOURCES HUMAINES ENGAGÉES

Une équipe constituée de plus de 100 professionnels, dont plus de la moitié du Centre de santé.

UNE ACTIVITÉ D'AMPLEUR

- **Près de 100 000 injections réalisées : 80 000 au centre de vaccination + 18 000 au Centre de santé,**
- **22 opérations mobiles au sein des collèges, lycées, hôpitaux, dans des bus mobiles...**

SOUTIEN, CONSEILS ET EXPERTISES MULTIPLES DANS LES SITUATIONS LES PLUS DIFFICILES

Parce que subir un accident corporel peut rompre l'équilibre de toute une vie, la **Matmut** a à cœur de renforcer son engagement dans l'accompagnement des victimes et de leurs proches. Au-delà de l'indemnisation financière, il s'agit de poursuivre la relation de proximité et de confiance avec la victime et sa famille, et d'être en capacité de répondre également aux préoccupations financières, fiscales, successorales... : un accompagnement complet et personnalisé afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque assuré dans son nouveau projet de vie. Dès la survenance de l'accident, la **Matmut** met à la disposition de ses sociétaires des prestations de services à la personne (aide à domicile, transports, jardinage, soutien scolaire...) afin de les aider à réorganiser leur quotidien. Jusqu'à l'indemnisation, elle est présente à leurs côtés :

- soutien psychologique, accompagnement par les animaux grâce à l'hippothérapie,
- intervention d'un travailleur social pour faciliter les démarches administratives,
- aide à la mise en place d'un nouveau projet de vie (recherche d'un nouvel habitat, d'une formation, d'un emploi, aménagement du poste de travail...),
- adaptation du domicile ou du véhicule grâce à l'intervention d'un ergothérapeute, d'un expert immobilier, ou encore d'un équipementier automobile,
- formation de l'aidant au domicile par un ergothérapeute,
- offres de placements financiers et conseils apportés par un Conseiller Patrimonial **Matmut**.



La lutte contre le réchauffement climatique

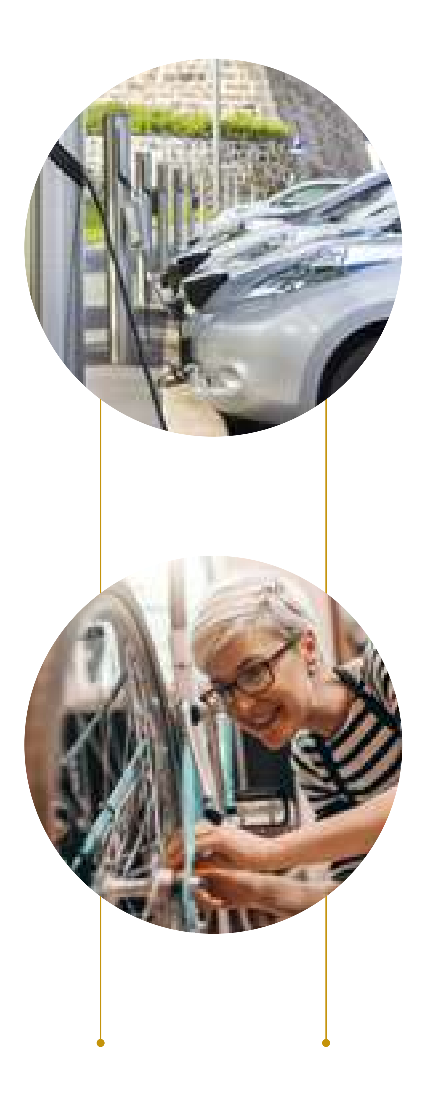


LE GROUPE MATMUT REJOINT LA NZIA

Le Groupe a adhéré en novembre 2021 à la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA) et affirme son engagement en faveur de l'environnement et de la lutte contre le réchauffement climatique. Sous égide de l'ONU, la NZIA rassemble des assureurs et réassureurs mondiaux mobilisés en faveur d'une accélération du rôle du secteur dans la transition écologique. Également signataire des « Principes pour une assurance responsable », le Groupe **Matmut** entend ainsi tendre vers une économie à zéro émission carbone nette pour les décennies à venir. Pour cela, et de façon très concrète, il fixera des objectifs intermédiaires, régulièrement mesurables (tous les 5 ans), et rendra publiques chaque année ses avancées, aussi bien à travers son activité d'assureur que son rôle d'investisseur institutionnel. Plusieurs domaines d'action, dans lesquels la surveillance, l'analyse et les initiatives pourraient être renforcées à court terme, ont été identifiés :

- les actions de prévention des risques climatiques, en lien avec la politique d'assurances et de réassurance du Groupe,
- la prise en compte des évolutions liées au changement climatique dans ses offres d'assurance,
- les équipements de développement durable couverts par ses offres d'assurance Habitation,
- l'assurance des véhicules à motorisation hybride et électrique, et l'assurance de véhicules parcourant moins de 7 000 kilomètres par an,
- la collaboration avec des professionnels pouvant fournir des services de réparation, plutôt que de remplacement de matériel.

Cet engagement est le prolongement de la politique volontariste du Groupe **Matmut** en faveur du développement durable, l'un des trois piliers de sa démarche RSE. Activités assurantielles, investissements financiers, modes de fonctionnement interne… la **Matmut** agit au quotidien pour limiter son empreinte carbone et accompagne des initiatives environnementales à toute échelle.



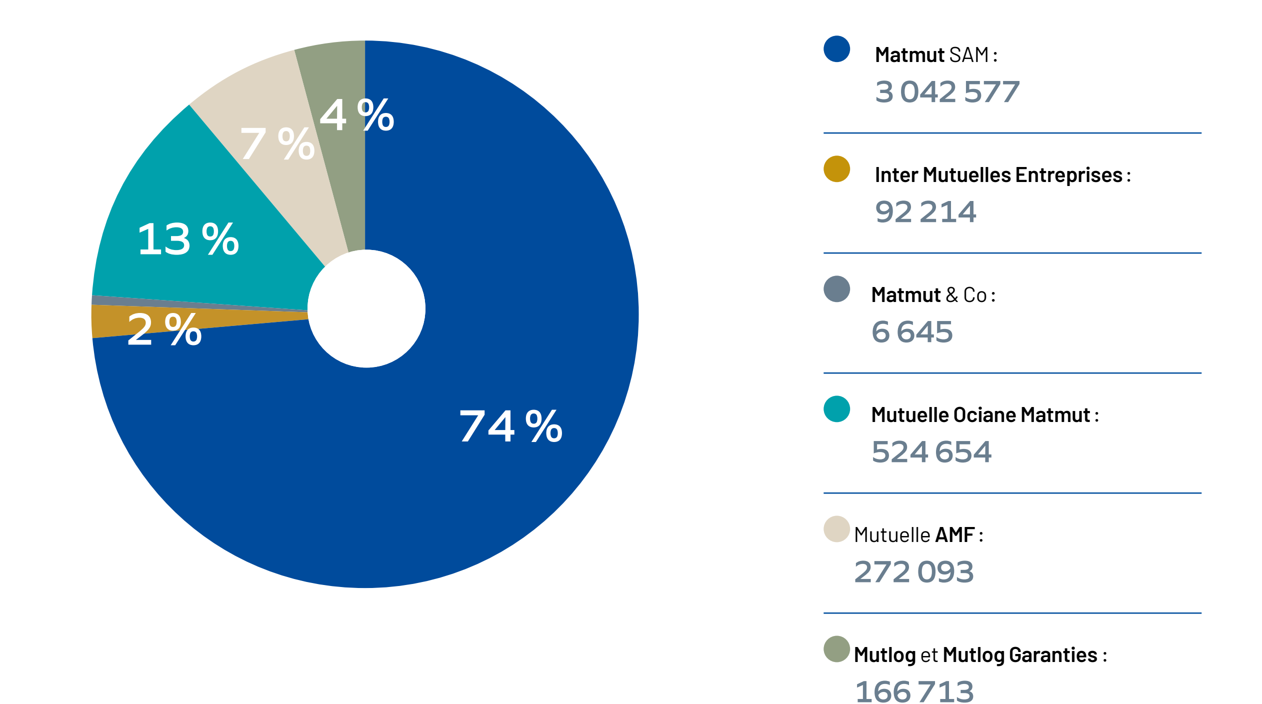


Les chiffres clés de la SGAM Matmut

AU 31.12.2021

RÉPARTITION DES SOCIÉTAIRES/ADHÉRENTS DU GROUPE MATMUT

TOTAL : **4 104 896**



RÉPARTITION DU PORTEFEUILLE DE CONTRATS DU GROUPE MATMUT

TOTAL : 7 761 242

2 874 173	Véhicules à moteur
2 310 729	Habitations
1 331 958	Contrats corporels
524 654	Santé
183 022	Pro/Entreprises
178 979	Assurance Scolaire
137 721	Épargne et Prévoyance
113 806	Assurance Emprunteur
22 715	Comptables Publics et Régisseurs
18 043	Multigaranties Professionnelles Agents Publics
4 559	Assurance Loyers Impayés
60 883	Autres : Étudiants, Santé animale, Navigation de plaisance, Chasse, Contrats collectifs, Contrats Entreprises



RÉPARTITION DES COLLABORATEURS DU GROUPE MATMUT

TOTAL : 6 537

5 458	**Matmut** SAM
495	**Mutuelle Ociane Matmut**
293	**Matmut** Protection Juridique
192	**Inter Mutuelles Entreprises**
36	**Mutlog** & **Mutlog Garanties**
21	**Matmut** Vie
15	**AMF**
14	**Matmut Patrimoine**
13	**Matmut** Mutualité

SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Résultat net combiné : 88,1 millions d'euros

Chiffre d'affaires : 2,4 milliards d'euros

Fonds propres : 1,9 milliard d'euros

NOTRE RAISON D'ÊTRE

NOTRE RAISON D'AGIR

PARTIE 2

MATMUT & SES FILIALES
MATMUT MUTUALITÉ
MUTUELLE OCIANE MATMUT



L'excellence de nos offres d'assurances est une priorité,
cela concerne aussi bien la protection des biens, des personnes,
du patrimoine, que celle de la santé de nos sociétaires.

Extrait du Manifeste de la Raison d'être de la Matmut

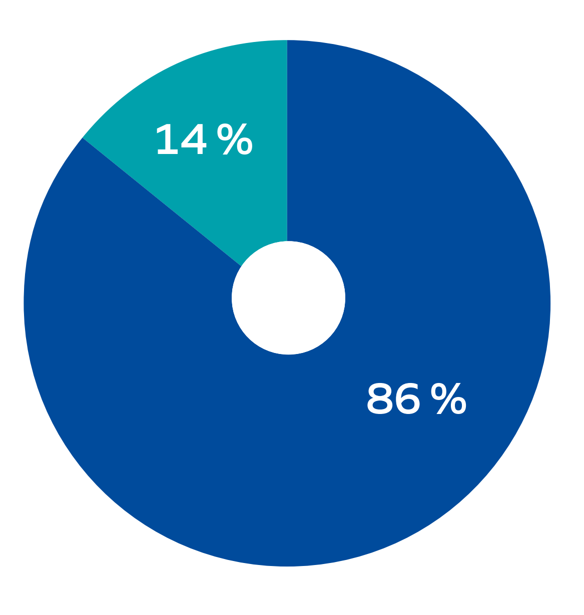


L'activité en chiffres

AU 31.12.2021

RÉPARTITION DES SOCIÉTAIRES/ADHÉRENTS *

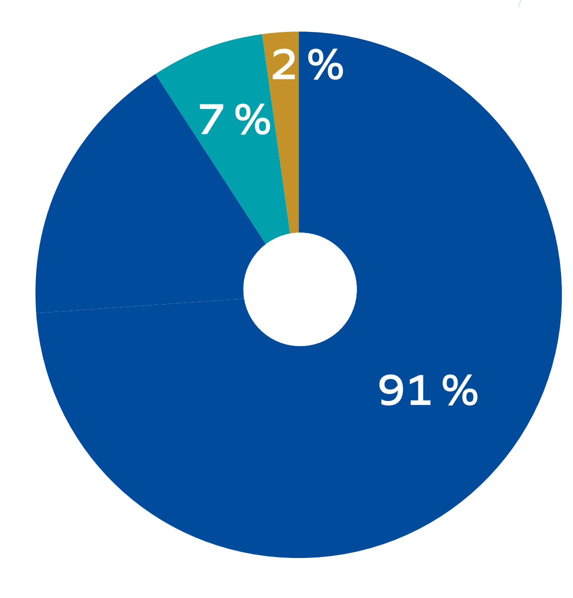
TOTAL : **3 666 090**



- **Matmut** et ses filiales : 3 141 436
- **Mutuelle Ociane Matmut** : 524 654

PORTEFEUILLE DE CONTRATS *

TOTAL : **7 606 678**



- Incendies, Accidents et Risques Divers (IARD) : 6 944 303
- Santé : 524 654
- Épargne et Prévoyance : 137 721

* Hors mutuelles **AMF** et **Mutlog**.

Un fonctionnement démocratique

La Matmut et la Mutuelle Ociane Matmut appartiennent à la famille de l'économie sociale. Leur modèle mutualiste, fondé sur la solidarité, l'égalité et l'humanisme, repose sur un socle vertueux qui permet notamment aux sociétaires de devenir délégués et/ou d'élire les délégués qui les représentent et s'expriment en leur nom lors des Assemblées Générales, organes délibérants les plus importants. Ils sont ainsi au cœur de la gouvernance.

Contrairement aux entreprises privées à but lucratif, les mutuelles du Groupe Matmut ne rémunèrent ni actionnaire ni intermédiaire.

LES DÉLÉGUÉS

Les délégués des sociétaires, qui sont-ils ?

Bénévoles et indépendants, ce sont des sociétaires élus sur l'ensemble des territoires. Issus de la société civile, du monde mutualiste ou de l'économie sociale et solidaire... ils assurent par leur diversité une représentation plurielle des sociétaires/adhérents.

Leur mission est essentielle :

- ils représentent les sociétaires/adhérents lors des Assemblées Générales,
- ils s'engagent au profit de la communauté des sociétaires/adhérents,
- ils contribuent aux améliorations nécessaires à la bonne protection des assurés et de leur famille,
- ils participent aux décisions et élisent le Conseil d'Administration des mutuelles **Matmut** et Ociane **Matmut**.

LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES MATMUT ET MUTUELLE OCIANE MATMUT

Les Assemblées Générales des délégués des sociétaires/adhérents se prononcent sur les grandes orientations des mutuelles, sur les comptes et elles élisent le Conseil d'Administration. Les rapports de gestion des Conseils d'Administration des mutuelles **Matmut**, présentés lors des Assemblées Générales, sont portés à la connaissance des sociétaires sur le site matmut.fr.



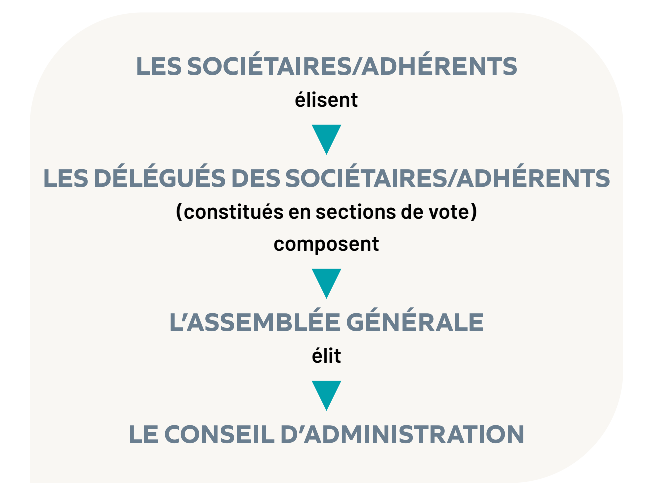


NOMBRE DE DÉLÉGUÉS DES SOCIÉTAIRES/ADHÉRENTS CONVIÉS AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES 2021

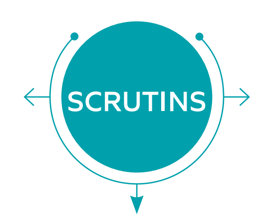


MATMUT	MUTUELLE OCIANE MATMUT
474 délégués des sociétaires	**174** délégués des adhérents
285 titulaires	**114** titulaires
189 suppléants	**60** suppléants
Taux de participation : **81 %**	Taux de participation : **74,56 %**





LES ÉLECTIONS DES DÉLÉGUÉS EN 2021









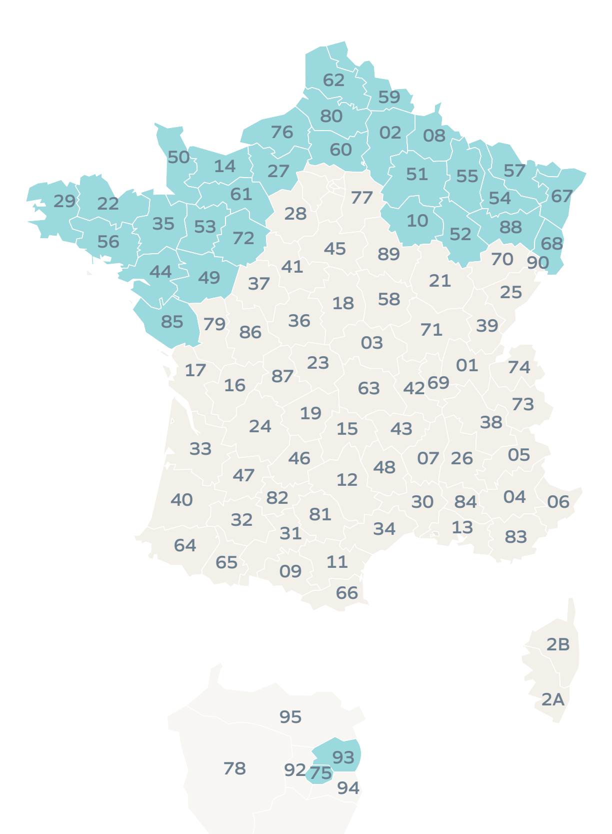

7 sections de vote assurant la représentation de 31 départements

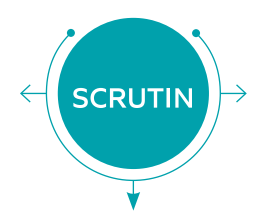

925 293 sociétaires appelés à voter


119 513 votants


12,91 % taux de participation

DÉPARTEMENTS SORTANTS EN 2021







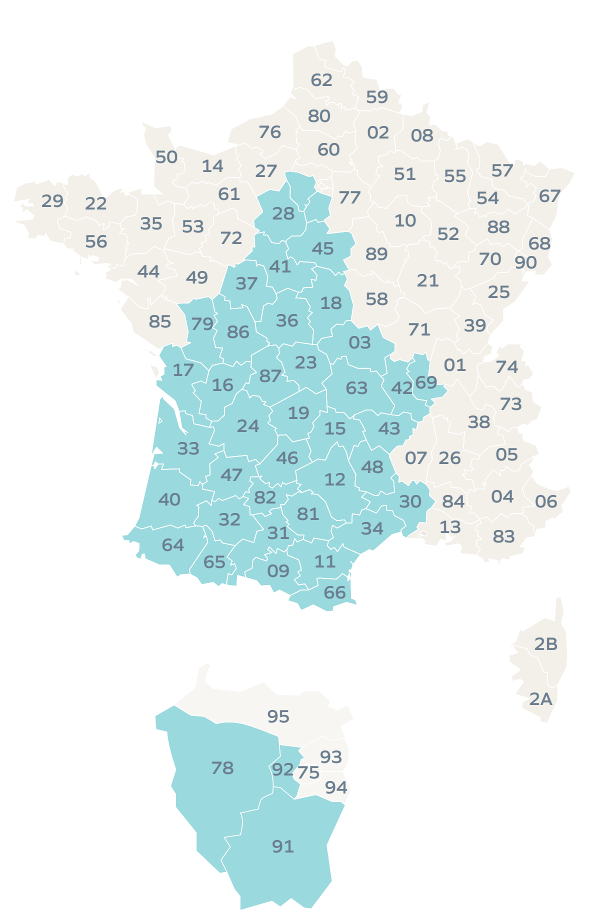

8 sections de vote assurant la représentation de 40 départements


302 461 sociétaires appelés à voter


29 928 votants


9,89 % taux de participation

DÉPARTEMENTS SORTANTS EN 2021





Les délégués du Conseil d'Administration

QUI SONT-ILS ?

Nommés par le Président de la **Matmut** :

- ils sont sociétaires et délégués des sociétaires **Matmut**,
- ils représentent les Conseils d'Administration des mutuelles **Matmut** auprès des assurés à l'échelon local,
- ils sont à l'écoute des sociétaires,
- ils peuvent assurer des représentations du Groupe **Matmut** au sein des instances locales de la Mutualité Française.

LES RENDEZ-VOUS DES DÉLÉGUÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AVEC LES ASSURÉS MATMUT : UNE MISSION ESSENTIELLE

Dans le cadre du dispositif de traitement des réclamations mis en place au sein du Groupe **Matmut**, tout sociétaire peut solliciter un rendez-vous avec un représentant du Conseil d'Administration pour exprimer un avis, un mécontentement ou un questionnement. Un affichage en Agences et une rubrique dans les Espaces Personnels de matmut.fr et de **Ma Matmut** informent les sociétaires de cette possibilité qui leur est offerte.

RENCONTREZ LE DÉLÉGUÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE VOTRE DÉPARTEMENT

Le rendez-vous est généralement organisé au sein d'une Agence **Matmut**. Il peut également être réalisé à distance, en visioconférence ou par téléphone, solutions fréquemment utilisées au cours des derniers mois en raison du contexte sanitaire.

Dans ce cadre, les délégués du Conseil d'Administration :

- exercent un rôle d'écoute, neutre et bienveillante du sociétaire,
- ne prennent aucun engagement sur le fond du dossier et ce, quelle que soit la nature de la réclamation,
- portent une appréciation personnelle de la situation et la transmettent systématiquement au Service Réclamations de la **Matmut**, qui apporte une réponse circonstanciée au sociétaire.



Le plan stratégique





L'année 2021 a été marquée par la poursuite des chantiers engagés dans le précédent plan #Ambition Plus et le lancement de nouveaux chantiers portant les enjeux de demain qui s'intègrent dans une volonté de transformation forte du Groupe initiée depuis 2016.

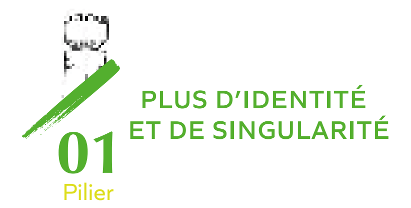
La vision stratégique du Groupe **Matmut** pour le nouveau plan 2021-2023 est de **conforter sa résilience** et d'**accroître son adaptabilité** en poursuivant ses engagements forts autour de la satisfaction sociétaire.

Plus de Matmut s'appuie sur 3 piliers complémentaires et interdépendants :

- **Pilier 1 – Plus d'identité et de singularité :** en déployant l'image de marque ancrée dans les principes mutualistes fondateurs et en portant la fierté de ses valeurs et de ses engagements.
- **Pilier 2 – Plus de développement de l'activité et d'ouverture :** en développant les produits d'épargne, la fidélisation des clientèles de particuliers, en accroissant la performance et l'attractivité vers la clientèle des professionnels via, notamment, une utilisation efficiente de la data.
- **Pilier 3 – Plus d'évolution interne :** en menant la modernisation des outils, des méthodes et environnements de travail au service des collaboratrices et collaborateurs et de leur évolution.

Le plan stratégique **Plus de Matmut** s'articule ainsi autour de 5 grands enjeux :

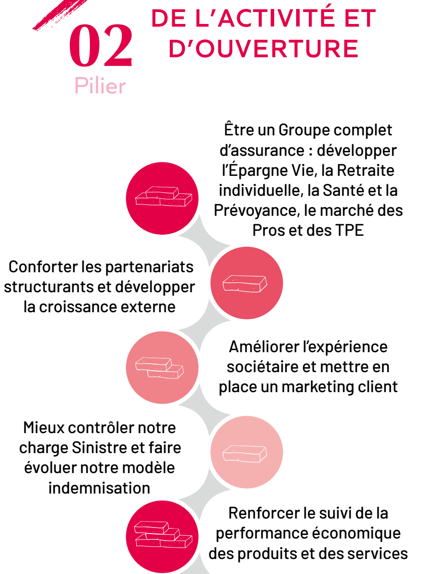
- consolidation de l'ADN du Groupe à travers une réaffirmation de ses principes mutualistes et une transformation interne de son modèle,
- accroissement de la performance et de l'ouverture du Groupe via la poursuite des grands enjeux de développement commercial,
- affirmation de la résilience et de l'adaptabilité de l'entreprise vis-à-vis de ses salariés et de ses sociétaires,
- mise en œuvre de la Raison d'être, déclinaison concrète des ambitions du Groupe, de ses valeurs dans ses actions du quotidien, et de sa singularité,
- accroissement de sa visibilité en travaillant sur l'image du Groupe en tant qu'acteur complet d'assurance et sur l'évolution de la marque **Matmut**.



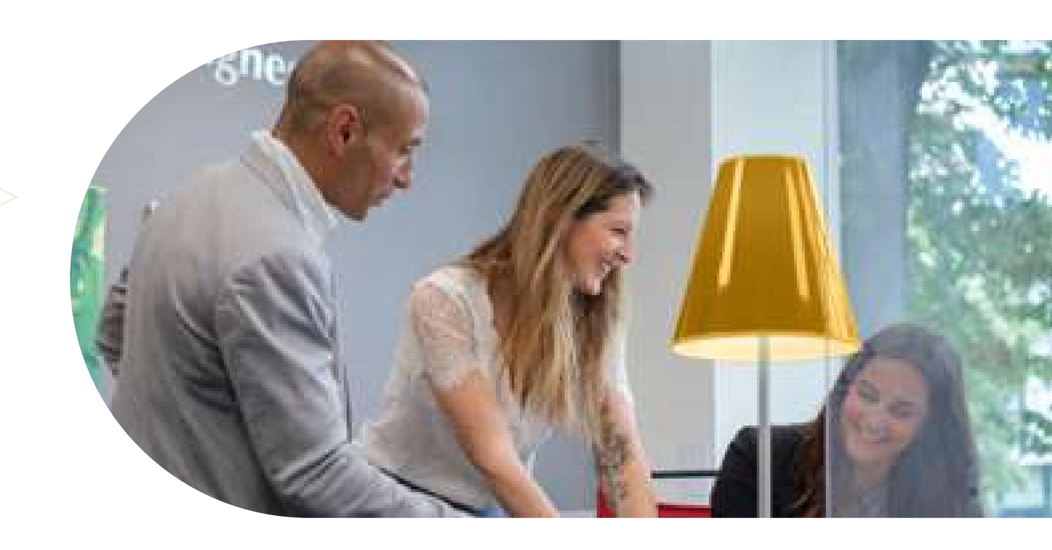
Incarner la Raison d'être dans tous nos métiers et actions du Groupe

Renforcer l'identité et la singularité de la marque Matmut, groupe complet d'assurance

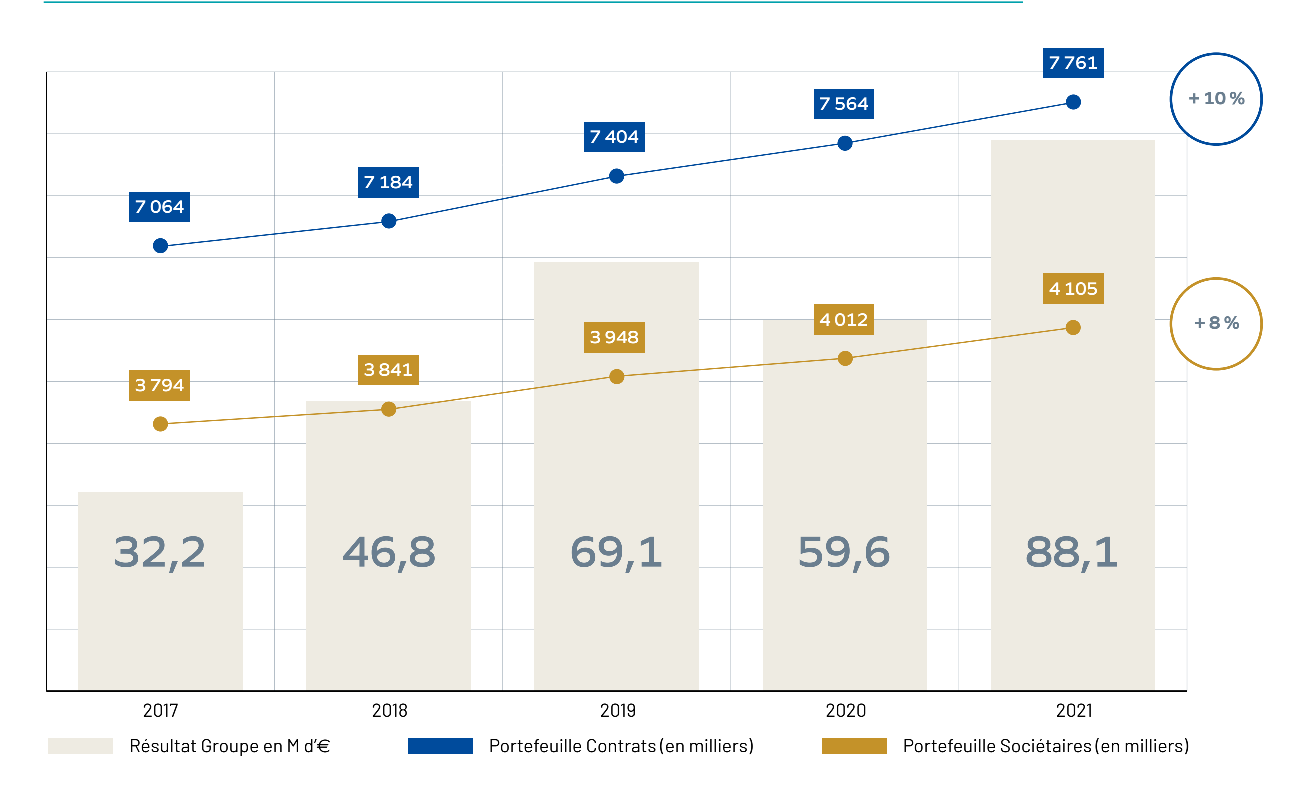
Définir et déployer une stratégie de marque employeur



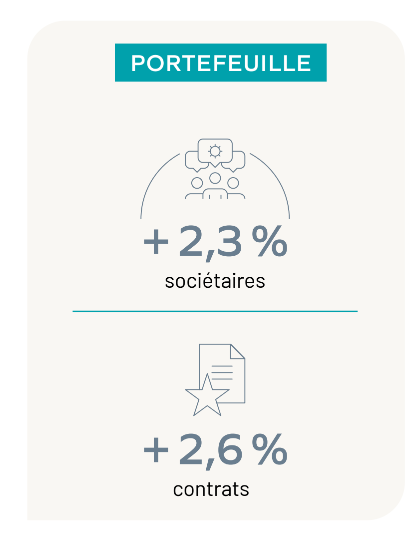


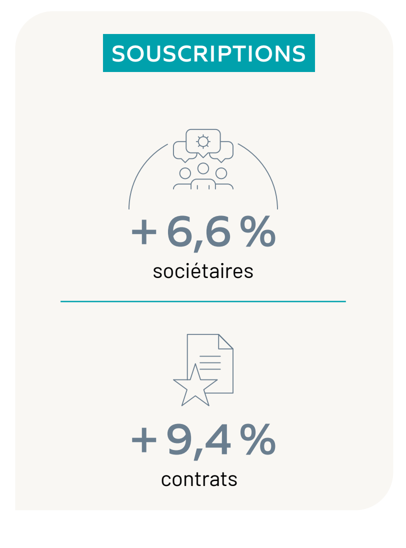


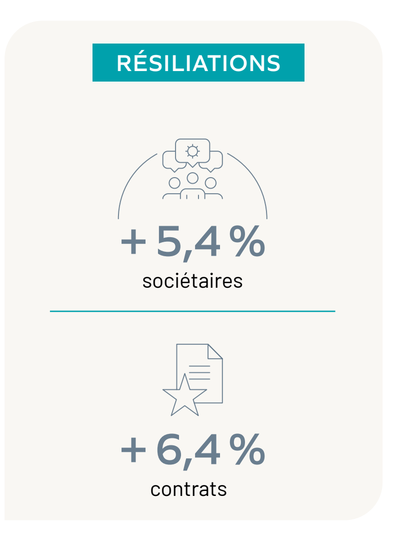
ÉVOLUTION DU DÉVELOPPEMENT DU GROUPE (2017-2021)



CHIFFRES D'ACTIVITÉ - ÉVOLUTION 2020-2021









La Matmut, complice de l'innovation



Le Groupe **Matmut** se positionne en « Complice de vies » de ses assurés et s'attache à leur offrir une couverture assurantielle utile et des services les plus larges possibles, adaptés à leurs besoins à toutes les étapes de leur vie, en phase avec les évolutions technologiques et sociétales.

Pour ce faire, il a initié depuis 2015 une politique d'investissements dans des startups qui lui permet de compléter son offre avec des partenaires et d'avoir une couverture totale du marché, mais aussi d'expérimenter et démontrer la valeur d'usage de nouvelles solutions, avant éventuelle internalisation.

Début 2022, le Groupe **Matmut** a noué une collaboration avec l'éditeur Zelros, spécialiste reconnu de l'Intelligence Artificielle pour les professionnels de l'assurance et de la bancassurance. Dans une démarche d'amélioration de l'expérience collaborateur, le Groupe s'appuie sur l'expertise de l'éditeur de logiciels pour l'assurance afin de fluidifier au quotidien le travail de ses équipes et leur apporter davantage de confort dans leur démarche de conseil, permettant ainsi d'améliorer de façon continue le service rendu à ses sociétaires.

OPEN INNOVATION : LES PARTENAIRES DU GROUPE MATMUT

L'INCUBATEUR LE SWAVE : UNE PLATEFORME FINTECH & ASSURTECH, OPÉRÉE PAR PARIS&CO, DÉDIÉE À L'INNOVATION FINANCIÈRE ET ASSURANCIELLE

Mis en place depuis 2018, ce partenariat permet à la **Matmut** d'identifier de nouveaux produits ou services à destination de ses sociétaires, mais aussi de ses collaborateurs, et d'accompagner la diffusion de la culture d'innovation au sein de l'entreprise.

SOURCING

- Les Directions Métiers du Groupe **Matmut** ont participé en janvier 2021 au jury du Swave afin de sélectionner les candidats à l'entrée dans l'incubateur,
- une vingtaine de pitchs réalisés au cours de l'année afin d'identifier des startups,
- 4 startups issues de l'incubateur collaborent désormais avec la **Matmut** avec pour objectifs de :
  - évaluer les risques liés aux catastrophes naturelles avec l'Assurtech Descartes,
  - faciliter la gestion des frais professionnels grâce à l'application développée par Jenji,
  - simplifier l'accès au crédit immobilier pour tous, avec Monemprunt.com : plateforme de courtage et d'échange direct entre les emprunteurs et les banques,
  - accroître la bonne connaissance de nos assurés et prospects à l'aide de la solution de valorisation de la data développée par Smartpush.

PARTAGE D'EXPÉRIENCE AU SEIN DU RÉSEAU DES MEMBRES DU BUREAU DU SWAVE DANS LE CADRE DE 4 ATELIERS COLLECTIFS :

Exploration de 4 thématiques, en présence de collaborateurs Métiers autour de:

- l'Intelligence Artificielle,
- l'expérience collaborateur,
- les moyens de paiement,
- l'open banking et open insuring.

ACCULTURATION

2 sessions d'initiation à la méthodologie du Pitch ont été organisées par Le Swave en décembre 2021 auprès de collaborateurs issus des différentes Directions du Groupe **Matmut**.

LA SOCIÉTÉ ASTORYA : FONDS VENTURE CAPITAL SPÉCIALISÉ DANS LES FINTECH & ASSURTECH

Astorya, qui a réalisé d'importantes levées de fonds, propose des solutions globales en informatique et téléphonie. En avril 2021, elle a réalisé et présenté aux équipes **Matmut** une cartographie des assureurs Fintech et Assurtech européennes pour une meilleure compréhension des tendances du marché.



DÉMARCHE D'EXPLORATION POUR IDENTIFIER DE NOUVEAUX CAS D'USAGE AU SEIN DU GROUPE MATMUT

ATELIERS DE CRÉATIVITÉ ET DE MÉTHODOLOGIE D'INNOVATION

- 8 ateliers réalisés en 2021 pour explorer des cas d'usage ou des concepts Métier originaux,
- mise en application de nouvelles méthodes et outils, au service des différentes Directions Métiers et des chantiers **PlusdeMatmut** : facilitation, partage de connaissance, génération de concepts…
- pour enrichir les réflexions, des compétences externes (hors secteur Assurance) sont combinées aux compétences internes.

MISE EN PLACE DE SERVICES INNOVANTS

En 2021, 3 nouveaux services ont été proposés par les Directions Métiers du Groupe **Matmut**, en s'appuyant pour certains sur un accompagnement méthodologique de l'équipe innovation :

- **Matmut Clés de secours :** service de rapatriement de son double de clés en 1 heure, avec une livraison 24 h/24 et 7 j/7,
- **Captain Wallet :** service digital d'enregistrement de la carte de mutuelle sur son smartphone,
- **SAPIENDO + AMC :** solutions digitales au service du conseil retraite et du conseil patrimonial.







La Relation Sociétaire

AU 31.12.2021



L'ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION DU RÉSEAU D'AGENCES MATMUT

Initiée en 2020, l'évolution de l'organisation du réseau d'Agences **Matmut** a été progressivement mise en place courant 2021. Avec 8 régions et 35 secteurs de vente, le territoire est réparti de manière homogène permettant une plus forte proximité terrain et davantage de fluidité opérationnelle.

Une équipe dédiée à l'animation commerciale, composée de 50 Responsables commerciaux, complète ce dispositif afin d'apporter,dans une logique de synergie, expertise sur les marchés à valeur et force de vente en complémentarité du réseau des Agences. Enfin, 28 Chargés d'Activités Réseau viennent en soutien au travers de la prise en charge quotidienne des courriers et autres formulaires émanant des sociétaires.

Cette nouvelle organisation a vocation à accompagner les sociétaires et les collaborateurs dans une relation client personnalisée offrant conseil à valeur ajoutée et suivi de la relation dans le temps.

LES 8 RÉGIONS MATMUT

RÉGION NORD
RÉGION ÎLE-DE FRANCE
RÉGION OUEST
RÉGION EST
RÉGION CENTRE ATLANTIQUE
RÉGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES
RÉGION PACA
RÉGION SUD-OUEST

QUELQUES DONNÉES CLÉS


Plus de **3 100** collaborateurs au service et à l'écoute de nos sociétaires


Dont près de **2 000** au sein des Agences conseil


1 308 000 appels téléphoniques traités


480 Agences conseil


4 Plateformes Relation Sociétaire


6 Pôles de Gestion Indemnisation et Services assurent la gestion des conséquences matérielles des sinistres Automobile, Habitation et Assurance Scolaire


23 Unités de Gestion Sinistres corporels assurent le traitement des sinistres corporels et spécifiques

FACILITER LA VIE DE NOS ASSURÉS EN ENRICHISSANT LES SERVICES EN LIGNE

LA DÉCLARATION DE SINISTRE HABITATION INCENDIE

Face à un événement traumatisant tel que l'incendie, un formulaire de déclaration de sinistre spécifique est désormais à disposition des assurés 24 h/24, 7 j/7. En pratique, ce formulaire, simple et enrichi d'informations, facilite l'ouverture du dossier sinistre et le missionnement de l'expert approprié. Il vient compléter ceux déjà existants en Habitation (dégâts des eaux, vols, événements climatiques…) et en Auto (circulation, stationnement, vol, incendie…).

TRANSMISSION DE DOCUMENTS EN TEMPS RÉEL

Un nouveau service très intuitif est disponible pour permettre aux assurés d'adresser des documents en temps réel à leur conseiller et/ou leur gestionnaire sinistres. Le sociétaire reçoit un mail avec un lien qui l'oriente vers un portail en ligne, puis il retourne le document instantanément vers son interlocuteur.

MON SUIVI AUTO

Les sociétaires **Matmut** bénéficient du suivi personnalisé de leur dossier Sinistre avec « Mon suivi Auto ». Ils reçoivent un mail à chaque étape clé (ouverture du dossier, expertise et réparation, indemnisation…) et peuvent suivre en temps réel et en quelques clics son avancement.

MON SUIVI HABITATION

Depuis mars 2022, les assurés **Matmut** bénéficient également du suivi de leur dossier sinistre Habitation, avec « Mon suivi Habitation »…

PROPULSE OFFRE UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE AUX CLIENTS PROS

Afin de renforcer la présence de la **Matmut** sur le marché des professionnels et ancrer ainsi son positionnement, la Direction du Groupe **Matmut** a souhaité accroître son développement de la cible des professionnels de 0 à 9 ETP. Son objectif est de doubler ses parts de marché sur cette cible d'ici 2025. Pour atteindre cette ambition le projet « Propulse » a vu le jour en 2020.

Propulse offre une nouvelle expérience aux clients Pros, grâce à un modèle organisationnel et relationnel repensé s'articulant autour de 5 piliers :

UNE APPROCHE GLOBALE

Portée par un outil innovant « Entre Pros » pour faire vivre une expérience augmentée à nos clients et aux collaborateurs.

Création d'un outil facilitant la recherche de la nomenclature et qui s'adapte aux risques assurables.

UN INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

Qui conseille son client dans le temps et sur l'ensemble de ses risques pros.

Un réseau de distribution organisé pour plus de réactivité face aux demandes client.



UNE MARQUE

Création et lancement d'une marque soutenue par une promesse, des campagnes de communication récurrentes, une présence digitale…

DES OFFRES ET SERVICES AFFINITAIRES

Des offres adaptées au plus grand nombre.

Des services affinitaires en lien avec l'activité du pro : une aide immédiate en cas de sinistre.

Revue des offres et des services à destination des professionnels.

DES SERVICES PROS

Pour concrétiser notre promesse : des services différenciant pour aider les pros à promouvoir leur activité.

Mise en place d'une plateforme de services clients pros.

23 Agences et 8 Chargés d'Affaires Entreprises des régions Auvergne - Rhône et PACA sont engagés à cette date dans l'aventure « Propulse ». Si l'expérimentation est satisfaisante et que les flux observés suivent la tendance escomptée, un déploiement très progressif sera opéré jusqu'en 2025.

CHIFFRES CLÉS

LES PROS

« DÉVELOPPER CONSEIL ET EXPERTISE AU PLUS PROCHE DES SOCIÉTAIRES »



101 201 appels traités



39 878 devis délivrés



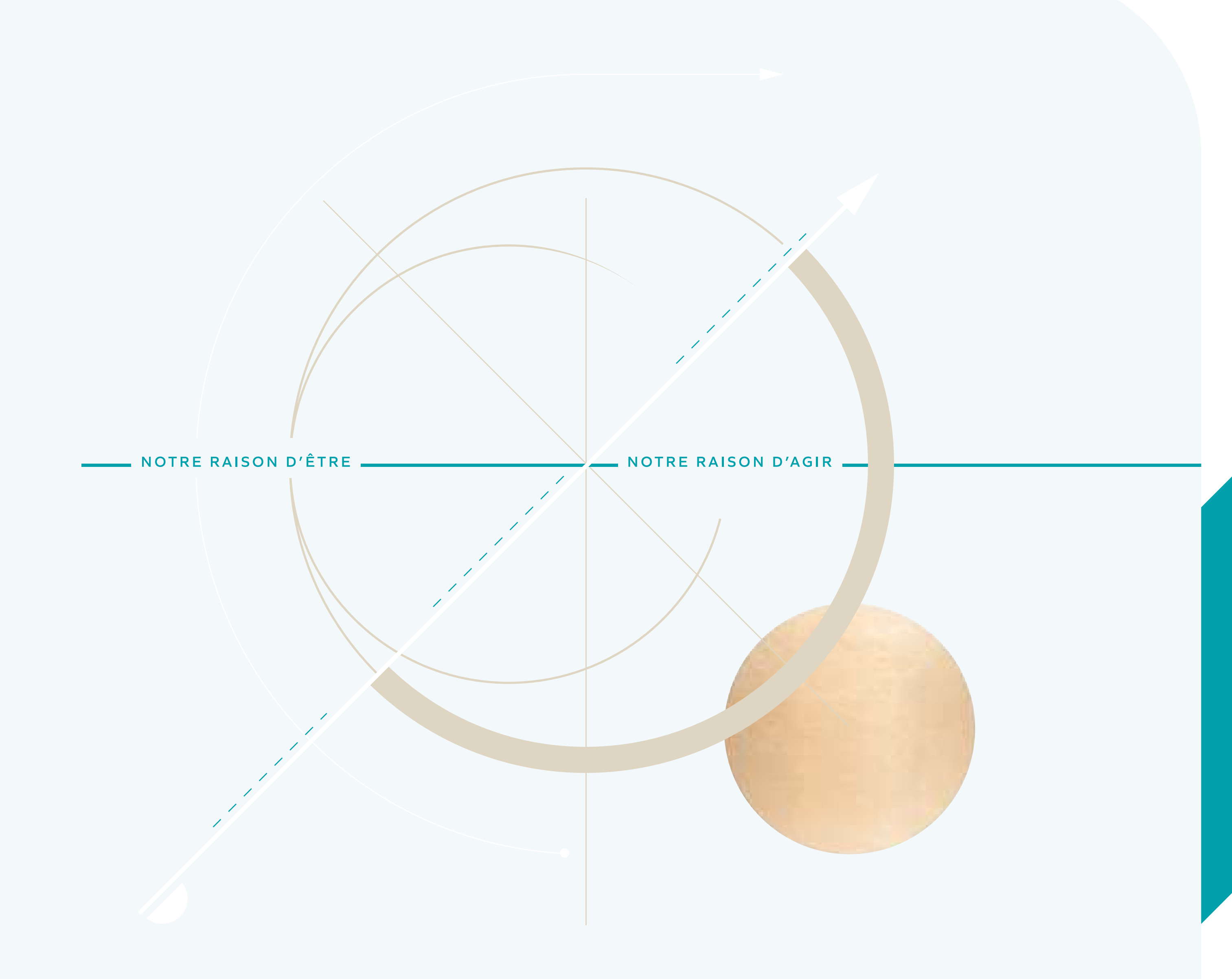
66 512 demandes



26 032 affaires nouvelles



© jimmy-dean - Unsplash



LE MARCHÉ DES PARTICULIERS



Panorama des produits & services et de leur environnement

VÉHICULES

PRODUITS	SERVICES
• 4 Roues • 2 Roues • Camping-car • Caravane • Remorque	• Réparateurs agréés • Stages de conduite (Prévention) • Liberty Rider (détection chute 2 Roues) • Park4Night (application pour les camping-caristes) • Car-Expresso : solution d'accompagnement dans l'achat d'un véhicule d'occasion en remplacement d'un véhicule sinistré (N.B. : pilote en cours)

HABITATION

PRODUITS	SERVICES
• Résidence Principale • Résidence Principale Jeunes • Résidence Secondaire • Propriétaire Non Occupant • Propriétaire Non Exploitant • Terrain/Bâtiment Non Habitable • Mobile Home • Hébergement (maison de retraite, chambre médicalisée, chez l'habitant…) • Assurance des Loyers Impayés	• Maison connectée • Détecteur d'humidité connecté • Télésurveillance (IMA Protect) • Réseau d'entreprises agréées tout corps d'état (Inter Mutuelles Habitat) • **Matmut** Clés de secours : service de livraison de double de clés

NOUVELLES MOBILITÉS

PRODUITS	SERVICES
• Vélo « classique » • Vélo à assistance électrique • Trottinette, monoroue, gyropode, hoverboard et skateboard électriques	• Stages de conduite (Prévention)

DE L'ÉCOLE À L'UNIVERSITÉ

PRODUITS	SERVICES
• Assurance Scolaire • Étudiants (Responsabilité civile Vie privée et Vie étudiante – Habitation) • Étudiants à l'étranger	• SchoolMouv (accompagnement scolaire 100 % digital)

DIGITAL - SELFCARE

Consultation des contrats, du compte, téléchargement attestation, souscription de contrats, déclaration de sinistre…

• **Ma Matmut** • Espaces Personnels • E-déclaration • E-constat	• Assistance **Matmut** • E-service Santé • E-relevé • E-Optistya	• Carnet de santé • Service d'informations juridiques • Carte de tiers payant 100 % digitale	• Suivi personnalisé du dossier Sinistre avec « Mon suivi Auto » et « Mon suivi Habitation »

FINANCEMENT - ÉPARGNE

PRODUITS

ÉPARGNE	CRÉDITS
• Assurance Vie : Complice Vie (Cardif Assurance Vie sous la marque commerciale AEP), Complice Vie Premium (Cardif Lux Vie) • Plan d'Épargne Retraite Individuel : Complice Retraite (Cardif Assurance Vie sous la marque commerciale AEP) • Livret d'épargne **Matmut** (Socram Banque) **GESTION DE PATRIMOINE** • Offre produits spécifiques (solutions immobilières…) • Réseau dédié de conseillers **Matmut** en gestion de patrimoine	• Auto, Moto, Camping-car, Bateau, Travaux, Prêt perso/Crédit conso/ Crédit projet, Crédit Permis à 1 €/jour (Socram Banque) • Crédit immobilier (monemprunt.com) • Prêt entreprise (October) **LOCATION LONGUE DURÉE** • ARVAL Service Lease **ASSURANCE EMPRUNTEUR** • **Mutlog**

AGENTS PUBLICS

- Multigaranties Professionnelles Agents Publics
- Avantages spécifiques fonctionnaires

PROTECTION ASSISTANCE

PRODUITS

- Assistances (aux véhicules, aux personnes en déplacement, à domicile, incidents domestiques…)
- Téléassistance Seniors (Serelia)
- Protection Juridique relative au bien et suite à accident
- Information juridique par téléphone

LOISIRS

PRODUITS	SERVICES
• Navigation de Plaisance • Chasse • Accidents/maladie chiens-chats	• Empruntemontoutou : site de mise en relation entre propriétaires de chien et gardiens bénévoles

OFFRES SPÉCIFIQUES

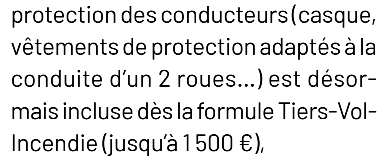
PRODUITS

- Risques aggravés (Auto, Moto, Habitation)

SANTÉ - CORPOREL - PRÉVOYANCE

PRODUITS	SERVICES
• Mutuelle Santé • Offre de protection hospitalière • Contrat mutualiste (forfaits immédiats en cas de blessures ou de décès) • Accidents de la vie • Capital Prévoyance • Prévoyance Obsèques	• Prestations d'accompagnement personnalisé aux grands blessés • Prestations de services à la personne • Forfait solidaire de soutien psychologique • Téléconsultation médicale et téléconsultation psychologique (Medaviz) • Deuxième avis médical • Metacoaching (coaching santé en ligne) • Kalixia Audio (audioprothésistes partenaires) • Kalixia Optique (opticiens partenaires) • Sourdline (accessibilité aux malentendants) • Salvum (formation aux gestes qui sauvent) • Aide aux aidants • Prévention des risques liés aux interactions médicamenteuses (appli Goodmed – Synapse Medicine)

Les nouveautés 2021 en bref



ASSURANCE VIE

DÉPLOIEMENT COMPLICE VIE

Une solution d'épargne en assurance Vie, personnalisée et éclairée pour accompagner les sociétaires dans la réalisation de leurs projets.

LANCEMENT DE COMPLICE VIE PREMIUM

Solution d'assurance Vie Luxembourgeoise, exclusivité de **Matmut** Patrimoine, permettant aux sociétaires **Matmut** de bénéficier de deux avantages complémentaires à l'assurance Vie française.

ÉPARGNE RETRAITE

COMPLICE RETRAITE

Complice Retraite est le PERin de la **Matmut** (Plan d'Épargne Retraite Individuel). Il permet aux sociétaires **Matmut** de préparer et d'organiser sereinement leur retraite, qu'ils soient particuliers ou professionnels. Il est complémentaire à l'assurance Vie (projets et protection de la famille) et au Livret (épargne de précaution).

2 ROUES – ÉVOLUTION DU CONTRAT 2R RIDER

Afin de renforcer la protection des utilisateurs de motos, cyclos, scooters ou quads, le contrat 2 Roues de la **Matmut**, rebaptisé 2R Rider, s'est enrichi de nouvelles garanties depuis le 1er janvier 2022, parmi celles-ci :

- la couverture des équipements de protection des conducteurs (casque, vêtements de protection adaptés à la conduite d'un 2 roues...) est désormais incluse dès la formule Tiers-Vol-Incendie (jusqu'à 1 500 €),
- les frais de location d'un 2 roues sont pris en charge, dans la formule Équilibre (tous risques), jusqu'à 80 €/jour contre 35 € auparavant, en cas d'indisponibilité du véhicule suite à accident,
- le renforcement de la garantie Dommages corporels du conducteur avec notamment l'introduction :
  - dès le niveau 1 de la garantie, de services à la personne (aide-ménagère, déplacement accompagné...) au profit des proches, en cas de décès de l'asuré,
  - en niveau 2 de la garantie, de Prestations d'Accompagnement Personnalisé (aide à domicile, soutien social, ergothérapie...) au profit de l'assuré gravement blessé ou de ses ayants droit (incapacité permanent ≥ à 30 %) et en cas de décès de l'assuré.

Autre nouveauté souhaitée par les assurés : l'assurance d'un cyclomoteur de moins de 50 cm³ en « Tous Risques » est désormais possible.



NOUVELLES MOBILITÉS

CONTRATS 2R MOBILITÉ ET 2R LIBERTÉ : PLACE À LA SOUSCRIPTION EN LIGNE

L'utilisation du digital dans notre quotidien permet de simplifier les démarches et de gagner du temps. Dans ce contexte, le Groupe **Matmut** veille à enrichir ses services en ligne afin de répondre aux demandes de ses assurés. C'est ainsi qu'il est désormais possible sur le site internet matmut.fr de souscrire simplement et rapidement les offres 2R Liberté et 2R Mobilité permettant d'assurer les vélos classiques et à assistance électrique, mais aussi les engins de déplacement personnel motorisés (trottinettes électriques, hoverboards...).

SANTÉ ANIMALE

Le 25 novembre 2020, le contrat « Assur'4 Pattes », commercialisé en partenariat avec AssurOne, est venu compléter l'offre assurantielle **Matmut**. Initialement proposé aux seuls assurés **Matmut**, sa souscription est ouverte à tous (sociétaires **Matmut** ou non sociétaires) depuis octobre 2021, en Agence, par téléphone ou sur internet.

Dans le prolongement du lancement de cette offre « Assur'4 Pattes », la **Matmut** a noué un partenariat avec Emprunte Mon Toutou. Cette plateforme collaborative met en relation les propriétaires de chiens avec des « emprunteurs » passionnés qui souhaitent s'occuper des « toutous » (garde, promenade...) pour quelques heures, une journée ou même une période plus importante. La **Matmut** offre à ses assurés, propriétaires comme emprunteurs, 12 mois d'abonnement à Emprunte Mon Toutou*.

* Sous conditions, disponibles sur le site matmut.fr et dans les Agences **Matmut**.

RENOUVELLEMENT DU MÉCÉNAT HANDI'CHIENS EN 2022

Matmut Mutualité a souhaité renouveler son opération de mécénat en faveur de l'association Handi'Chiens. Cette association a pour mission d'élever et d'éduquer, pendant 24 mois, des chiens d'assistance qui sont ensuite remis gratuitement à des personnes en situation de handicap pour leur apporter un soutien technique et moral au quotidien.

En 2022, Matmut Mutualité parrainera 2 nouveaux chiens et continuera de verser 1 € au profit de l'association, pour chaque contrat d'assurance Santé animale « Assur'4 Pattes » souscrit.



La Sinistralité

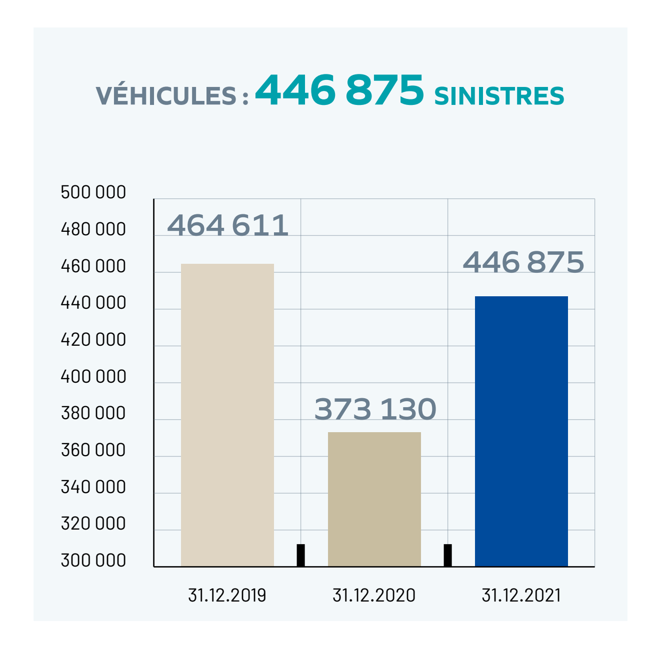
AU 31.12.2021

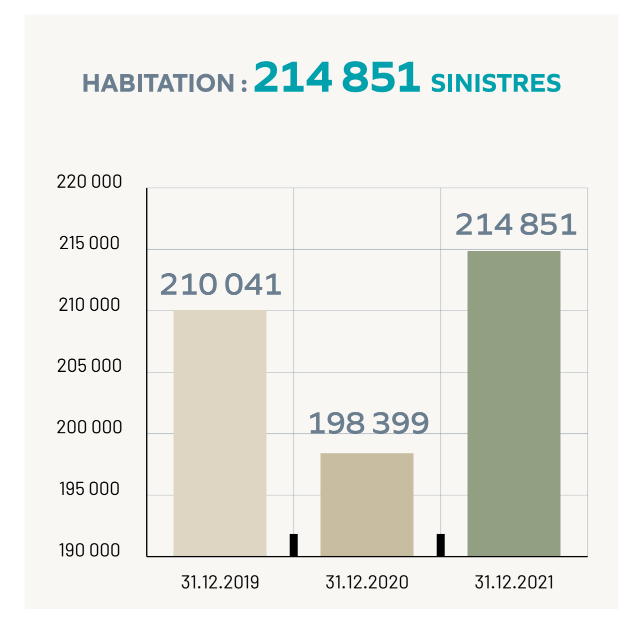


Après une année 2020 atypique, impactée par la crise sanitaire et la situation particulière du confinement qui a généré une baisse considérable du nombre des sinistres **Auto**, l'année 2021 est marquée par une reprise de la sinistralité qui tend à se rapprocher, sans l'égaler, de celle de l'année 2019. Les coûts sont à la hausse du fait de l'augmentation de la réparation, portée notamment par les prix de la peinture, des pièces détachées (carrosserie et pare-brise), des coûts de production et de la facturation des frais engagés sur une partie de l'année par les réparateurs pour la réalisation des précautions sanitaires sur les véhicules. La baisse sensible du nombre d'accidents corporels graves ne permet pas de compenser cette hausse.

En **Habitation**, au niveau national, le nombre et le coût des sinistres sont à la hausse par rapport aux deux dernières années, avec notamment l'augmentation du nombre de dégâts des eaux et d'incendies importants. Plusieurs événements climatiques ont aussi impacté cette année.

Les assurés sinistrés ont pu bénéficier du soutien et de la mobilisation habituelle des équipes pour un accompagnement, tant humain que matériel, bienveillant et efficace.





UN ACCOMPAGNEMENT ÉCONOMIQUE

Une indemnisation rapide pour préserver la situation financière des victimes :

- **l'indemnisation pécuniaire dans les suites immédiates du sinistre est privilégiée pour les petits dommages :** conséquences corporelles légères, dégâts des eaux lorsque l'assuré souhaite réaliser lui-même les travaux,
- **le soutien financier pour les sinistres plus conséquents :** pour les dommages matériels ou corporels, des avances significatives sont versées pour permettre aux victimes de faire face aux dépenses urgentes,
- **le contrat mutualiste :** le contrat **Matmut**/Smac accorde à l'assuré des garanties d'assistance à domicile ou en déplacement, et le versement d'un capital en cas d'accident corporel grave. La formule renforcée offre, en plus, la garantie d'une Protection Juridique Vie privée. Au 1er janvier 2021, les garanties accordées par le contrat **Matmut**/Smac, en cas d'accident corporel, ont évolué afin d'améliorer les conditions d'indemnisation des assurés. Désormais, il accorde :
  - **un « Forfait immédiat en cas de blessures graves suite à accident »** lorsque le taux d'Atteinte à l'Intégrité Physique et Psychique (AIPP) est ≥ à 30 %. Ce forfait s'élève à 20 000 € ; il est doublé dès lors que le taux d'AIPP dépasse 65 %.
  - **un « Forfait immédiat en cas de décès suite à accident »** de 1 500 €.

Le contrat mutualiste prévoit toujours :

- des garanties d'assistance (aux personnes en déplacement et à domicile),
- une Protection juridique « Vie privée » (formule Renforcée uniquement).

UN ACCOMPAGNEMENT AU-DELÀ DE L'INDEMNISATION FINANCIÈRE

La **Matmut** propose des services à forte valeur ajoutée afin d'apporter une aide personnalisée aux victimes.

UN SOUTIEN HUMAIN

- **Afin d'organiser le quotidien de la victime et de sa famille :** la **Matmut** propose à ses sociétaires blessés divers services à la personne pour pallier leur incapacité : aide ménagère, jardinage, déplacement accompagné, livraison de courses ou de médicaments, soutien scolaire et psychologique,
- **afin d'aider à la construction d'un nouveau projet de vie lorsque les blessures sont sérieuses :** la **Matmut** active ses prestations d'accompagnement personnalisé pour faciliter :
  - les démarches administratives, via l'intervention d'un travailleur social,
  - la recherche d'un nouvel habitat, d'une formation, d'un emploi…,
  - l'adaptation du domicile ou du véhicule, avec l'intervention d'un ergothérapeute,
  - les placements financiers, avec les conseils apportés par un Conseiller Patrimonial.

UN SOUTIEN MATÉRIEL

Afin d'aider les victimes à reprendre rapidement le cours de leur vie, la **Matmut** propose des solutions concrètes, notamment lorsque :

- **le véhicule est immobilisé :** l'assuré bénéficie d'un véhicule de remplacement au titre de la garantie souscrite,
- **le logement est inhabitable :** le relogement d'urgence est organisé par **Matmut** Assistance. Si la situation perdure, les frais de relogement temporaires seront pris en charge dans les conditions prévues par le contrat,
- **des réparations sont à engager :** nos assurés bénéficient des services de réparateurs agréés véhicules et habitations sans démarche particulière, ni avance de fonds à faire, excepté le cas échéant, pour la franchise,
- **en cas de perte des clés ou de porte refermée involontairement,** le nouveau service **Matmut** Clés de secours offre une réponse sécurisée et rapide (service de garde anonyme et de livraison d'un double de clés en 1 heure 24 h/24 et 7 j/7. **Matmut** Clés de secours est un service offert aux sociétaires ayant souscrit l'option « Assistance incidents domestiques » du contrat Habitation Résidence principale et Résidence secondaire **Matmut**,
- **un véhicule à remplacer :** une expérimentation est en cours avec Car- Expresso. Ce partenaire de la **Matmut**, guide le sociétaire dans l'achat d'un nouveau véhicule.

UN ACCOMPAGNEMENT DE TOUS À CHAQUE INSTANT

Disponible 24 h/24 7j/7, **Matmut** Assistance apporte une aide immédiate à l'assuré en activant des prestations d'urgence (hébergement provisoire, remorquage véhicule…) et prend en compte la déclaration de sinistre. Les collaborateurs en charge de l'Indemnisation, gestionnaires et experts, sont à l'écoute des besoins des victimes pour les informer, leur proposer une indemnisation équitable ainsi que les services associés pour les soutenir dans leur quotidien.

UN SUIVI PERSONNALISÉ DU DOSSIER SINISTRE

Les sociétaires **Matmut** bénéficient du suivi personnalisé de leur dossier sinistre avec « Mon suivi Auto » et « Mon suivi Habitation ». Ils reçoivent un mail à chaque étape clé (ouverture du dossier, expertise et réparation, indemnisation…) et peuvent suivre en temps réel et en quelques clics son avancement.

UN ACCOMPAGNEMENT RESPONSABLE

Des prestataires qui s'inscrivent dans une démarche respectueuse de l'environnement en réduisant les déchets :

- **la réparation plutôt que le remplacement du bien sinistré est privilégiée,** via des techniques de débosselage sans peinture pour les véhicules, ou la réparation du PVC pour les huisseries des habitations,
- **le recours aux pièces de réemploi** pour la réparation des véhicules, via l'achat de pièces prélevées sur un véhicule avant sa destruction. Cette alternative favorise également le développement des emplois de proximité au sein d'entreprises de démontage et de reconditionnement de pièces d'occasion,
- **le retraitement des déchets respectueux de l'environnement :** la destruction et la dépollution des véhicules non réparables sont confiées à des démolisseurs agréés V.H.U. (Véhicules Hors d'Usage) en conformité avec la réglementation européenne.



L'offre de Santé individuelle



En 2021, la **Mutuelle Ociane Matmut** a favorisé la différenciation de son offre, l'innovation, l'optimisation de l'approche des seniors et l'accroissement de sa présence digitale comme axes majeurs de développement. Les actions de fidélisation de son portefeuille ont par ailleurs été renforcées.

UN ENGAGEMENT DE LA MUTUELLE SUR LES ENJEUX DE SANTÉ PUBLIQUE ET L'ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE

Depuis le début de la crise sanitaire, le Groupe **Matmut** n'a cessé de s'engager pour ses sociétaires. En 2021, la **Mutuelle Ociane Matmut** a poursuivi cet engagement en faveur de l'accès à des soins de qualité au travers de mesures complémentaires fortes pour l'ensemble de ses adhérents :

- **forfait solidaire de soutien psychologique** sans surcoût de cotisation, à hauteur de 240 € (dans la limite de 60 € x 4 séances). Ce forfait a été reconduit en 2022,
- **suivi de 4 téléconsultations en ligne** auprès d'un même psychologue diplômé, par le biais de la plateforme de son partenaire Medaviz. Ce service, entièrement pris en charge par la **Mutuelle Ociane Matmut**, intervient dans le contexte difficile de la crise de la Covid-19 et en complément des mesures déjà mises en place dans ses contrats Santé,
- **couverture des tests de dépistage** de la Covid-19 et du vaccin antigrippe. Assumant son rôle mutualiste, la mutuelle a offert en 2021 à l'ensemble de ses adhérents particuliers, la couverture des tests de dépistage de la Covid-19 et du vaccin antigrippe dans la limite de 20 €,
- **conformité avec le « 100 % Santé » :** les offres Santé responsables de la **Mutuelle Ociane Matmut** destinées aux particuliers intègrent l'ensemble des évolutions réglementaires relatives à la prise en charge des équipements de classe A en optique, des prothèses « 100 % Santé » en dentaire et, depuis janvier 2021, des aides auditives de classe 1,
- **résiliation infra-annuelle :** la pression concurrentielle s'est de ce fait renforcée et la mutuelle a mis en place différentes actions de fidélisation et de rétention, comme des appels de bienvenue pour les nouveaux adhérents, ou des appels de réassurance ciblant les adhérents les plus fragiles,
- **articulation entre Sécurité sociale et Assurance Maladie complémentaire :** le Haut Conseil pour l'Avenir de l'Assurance Maladie (HCAAM) a entamé en 2021 une réflexion sur l'articulation entre la Sécurité sociale et les organismes complémentaires et propose des pistes de réformes. La **Mutuelle Ociane Matmut** participe activement, aux côtés des autres acteurs majeurs de l'Assurance complémentaire Santé, à des groupes de travail, au sein de la FNMF (Fédération Nationale de la Mutualité Française) et de l'ADAF* (Association pour le Développement de l'Assurance Française). Elle prend toute sa part dans ce débat en mobilisant son expertise et son expérience de terrain au contact de ses assurés, afin d'assurer la santé tout autant que la soutenabilité financière des frais de santé pour ses adhérents.

*L'ADAF est une association réunissant 13 acteurs majeurs de l'assurance en France (Aéma Groupe, AG2R La Mondiale, Allianz, AXA, Covea, Generali, Groupama, Maif, Malakoff Humanis, **Matmut**, PRO BTP Groupe, SCOR, Groupe Vyv).

GEL DE TARIFS SANTÉ : UN ENGAGEMENT FORT EN FAVEUR DU POUVOIR D'ACHAT ET DE LA LUTTE CONTRE LE RENONCEMENT AUX SOINS

Le Groupe **Matmut** a pris la décision de geler ses tarifs Santé jusqu'à fin 2022 (hors effet d'âge). Cette mesure concerne 700 000 personnes protégées et s'applique aux offres Santé individuelles (contrats des particuliers et Pros/TNS). Le Groupe œuvre ainsi en faveur du pouvoir d'achat de ses adhérents, dans un contexte où la Santé apparaît comme une préoccupation majeure des Français et agit concrètement contre le phénomène toujours préoccupant du renoncement aux soins.

MA MUTUELLE SANTÉ DANS LA POCHE AVEC LA CARTE DE TIERS PAYANT 100 % DIGITALE

Qui n'a jamais oublié sa carte de mutuelle au moment de régler ses médicaments chez le pharmacien ? Avec la **Mutuelle Ociane Matmut**, c'est fini ! En complément du traditionnel format papier, ou du format numérique disponible sur l'application Ma **Matmut** et depuis l'Espace Personnel de matmut.fr, la carte de tiers payant s'offre, depuis septembre 2021, une place de choix directement dans le Wallet* du smartphone (IPhone ou Android) des adhérents. 100 % digitalisée et accessible même sans réseau téléphonique, son utilisation est facilitée en tant que carte du quotidien, au même titre qu'une carte bancaire.

* Portefeuille numérique. Service développé en partenariat avec la société Captain Wallet, leader du mobile wallet marketing en France et en Europe.

Le programme de bienvenue dédié aux adhérents récents a été renforcé par la mise en place de nouvelles communications valorisant le Selfcare. Par ailleurs, un mois après son adhésion, la mutuelle contacte par téléphone chaque nouveau sociétaire santé. Cet appel de bienvenue lui permet de s'assurer de la bonne mise en place et de la bonne compréhension du contrat. En 2022, de nouvelles actions relationnelles seront mises en œuvre afin de rester au plus proche des besoins des sociétaires.

PERSPECTIVES

Alors que le portefeuille d'adhérents continue de progresser, la Mutuelle Ociane s'est engagée dans des projets structurants et innovants visant à perpétuer son développement : changement du logiciel de gestion et refonte de son offre destinée au marché des particuliers.

L'INNOVATION, UN MOTEUR DE CROISSANCE POUR UNE OFFRE DE SANTÉ INDIVIDUELLE PERFORMANTE

PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS AUX INTERACTIONS MÉDICAMENTEUSES GRÂCE À L'APPLICATION GOODMED

Le mauvais usage du médicament et l'automédication sont responsables chaque année d'hospitalisations et de décès évitables. La prévention de ces risques peut être renforcée par un accès facilité à de l'information fiable sur les médicaments. La mutuelle a fait le choix d'offrir la version premium de l'application Goodmed, développée par Synapse Médecine, à tous ses adhérents de l'offre Ociane Santé Évolution. Cette appli leur permet de mieux comprendre leurs traitements et de détecter si un ou plusieurs médicaments, notamment pris en automédication, peuvent créer un risque médicamenteux avec un traitement en cours.

APPLICATION SALVUM : SE FORMER À DISTANCE AUX GESTES QUI SAUVENT

La **Mutuelle Ociane Matmut** donne la possibilité à tous ses adhérents de se former en ligne aux gestes qui sauvent via l'application Salvum. En 2021, 9 nouvelles formations portant sur le risque d'incendie, les risques infantiles, les dangers de la route… d'une durée 30 et 50 minutes, ont intégré le catalogue existant.

FIDÉLISATION DU PORTEFEUILLE

Créer et maintenir le lien avec ses adhérents est un enjeu majeur pour la **Mutuelle Ociane Matmut**. En 2021, les communications relationnelles ont été intensifiées, particulièrement à destination des adhérents les plus fragiles, des seniors ou des nouveaux arrivants, eu égard notamment à l'entrée en vigueur de la RIA (Résiliation Infra-Annuelle). Une saga d'e-mailings « Conseils » a été spécialement créée à destination des adhérents de plus de 60 ans, avec pour objectifs de les accompagner vers un bien-être quotidien grâce aux services innovants inclus dans leur contrat, et de les sensibiliser en relayant des articles portant sur la Prévention Santé.



© ArtistGNDphotography, © choja - GettyImages

MUTUELLE OCIANE MATMUT
L'ACTIVITÉ GLOBALE EN 2021

UN DÉVELOPPEMENT EN CONSTANTE PROGRESSION

Le portefeuille de la Mutuelle Ociane Matmut a progressé tout au long de l'année pour atteindre plus de 810 000 bénéficiaires à fin décembre 2021 (+ 2,8 %). L'activité commerciale a consisté à soutenir le développement de la gamme Ociane Santé Évolution, ainsi que les ventes TNS et Entreprises avec une progression globale des ventes de + 2,1 %, à 155 000 ventes.

LE BOOM DE LA TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

Le nombre de consultations à distance auprès de notre partenaire Medaviz a augmenté de 20 % en 2021.

CARTE DE TIERS PAYANT 100 % DIGITALE

Plus de 26 000 adhérents Ociane Santé ont été conquis en 3 mois, soit près de 10 % du portefeuille concerné !

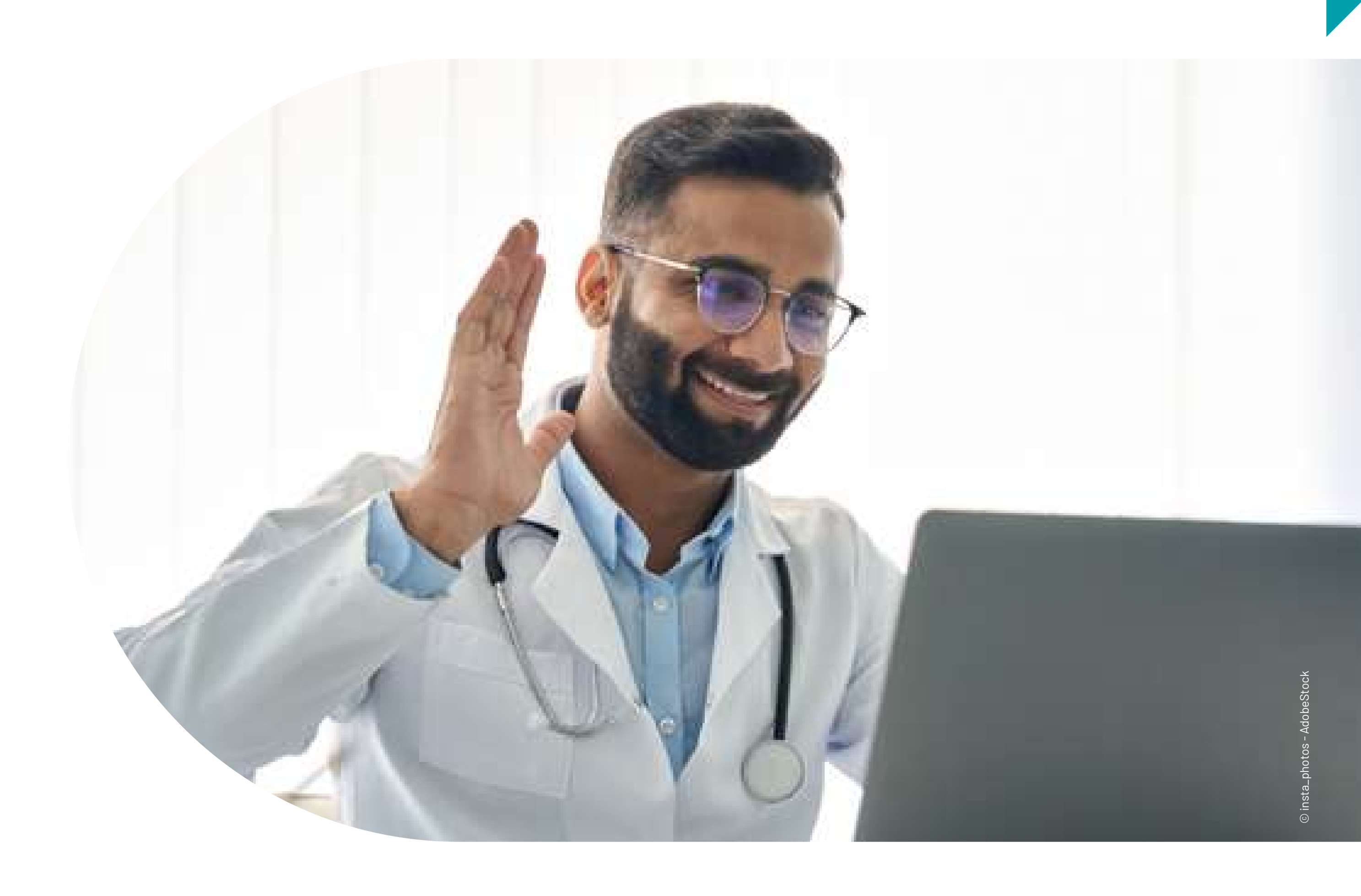
REMBOURSEMENT IMMÉDIAT DES FACTURES D'OSTÉOPATHIE : SUCCÈS CONFIRMÉ

Après avoir été récompensé en 2020 par les TMI Awards for Innovation & Excellence*, ce service de remboursement immédiat des factures d'ostéopathie proposé par Ociane Matmut, inédit en France, continue d'être plébiscité par ses adhérents : plus de 50 000 demandes de remboursement effectuées en totale autonomie depuis son lancement en juillet 2020.
Service accessible depuis l'Espace Personnel de matmut.fr et l'application Ma Matmut.

* Treasury Management International (TMI) est une plateforme internationale indépendante d'informations, qui depuis plus de 25 ans, se consacre à la promotion des meilleures pratiques et innovations en matière de gestion de trésorerie. Les TMI Awards for Innovation & Excellence sont devenus une référence de qualité pour la profession.

NOUVELLES HABITUDES DE CONSOMMATION : L'OFFRE SANTÉ OCIANE MATMUT PROPOSÉE À LA CLIENTÈLE DE CDISCOUNT PLÉBISCITÉE

Depuis le lancement en septembre 2020, les ventes Cdiscount représentent près de 1 % des ventes totales en Santé et près de 3 000 personnes couvertes depuis le début de l'année.





© Oliver Rossi - GettyImages

L'assurance Vie et les services financiers



LIVRET MATMUT

Le Livret **Matmut** est un livret fiscalisé sans plafond de versement avec un taux de rendement brut annuel de 1 % jusqu'à 5 000 € (0,05 % au-delà). Ce compte est accessible aux personnes physiques, majeures ou mineures, dans la limite d'un livret par personne.

C'est une offre idéale pour se constituer une épargne de précaution disponible à court terme grâce à :

- un palier de rémunération à 5 000 € qui demeure parmi les plus élevés du marché,
- l'absence de tout plafonnement du montant des dépôts,
- la gratuité des opérations de gestion (ouverture, dépôt, retrait…).

CRÉDIT

De nombreuses actions commerciales ont été initiées afin de promouvoir l'offre de crédit de la **Matmut** et maintenir un niveau de production satisfaisant dans un contexte peu favorable depuis 2020. Le lancement du crédit 100 % digital, depuis février 2021, permet de soutenir sa commercialisation. Parallèlement, le partenaire a mis en œuvre plusieurs évolutions sur l'ensemble des parcours de souscription, destinées à faciliter et dynamiser l'offre proposée à nos sociétaires (allègement des pièces justificatives, virement pour la mise à disposition des fonds sur le compte de l'emprunteur etc.).

ASSURANCE EMPRUNTEUR

Une production soutenue porte le nombre de dossiers en gestion à 9 077 pour un encours total de capitaux assurés de 948 M€ (1,350 Md€ d'encours bruts assurés depuis la mise en place du produit). Le déploiement d'un nouvel outil en Agences en avril 2021, plus fluide et plus didactique, a contribué à promouvoir l'offre auprès de nos sociétaires.

LOCATION LONGUE DURÉE

Une production dynamique avec plus de 19 000 dossiers en gestion et plus de 800 commandes dans un contexte difficile.

PRÉVOYANCE

Malgré un contexte sanitaire toujours délicat en 2021, les portefeuilles sont en hausse de 2 % (CPM - Capital Prévoyance **Matmut**) et 5 % (MPO - **Matmut** Prévoyance Obsèques). Les travaux de digitalisation de l'offre Obsèques ont permis un maintien du volume de souscriptions. Ainsi, 30 % de la production sont aujourd'hui réalisés à distance (Selfcare sur internet ou par téléphone après réalisation d'un devis en ligne).

PERFORMANCES 2021 GAMMES ÉPARGNE



Livret Matmut

1 % brut jusqu'à 5 000 € de dépôts (0,05 % brut au-delà)
(taux en vigueur depuis le 01.06.2020)



Matmut Vie Épargne

Taux de rendement 2021 : **1,40 % net**
de frais de gestion et avant prélèvements sociaux



Matmut Vie Générations

Taux de rendement 2021 : **1,15 % net**
de frais de gestion et avant prélèvements sociaux



Multi Vie

Taux de rendement 2021 du fonds euro : **1,15 % net**
de frais de gestion et avant prélèvements sociaux



Complice Vie (épargne en assurance Vie)

Performance des mandats de gestion 2021 :

- Prudent : **1,54 %**
- Équilibre : **5,48 %**
- Dynamique : **9,68 %**
- Offensif : **14,80 %**

CHIFFRES CLÉS

CRÉDIT



31 650 crédits en cours



211 M€ d'encours mis à disposition des sociétaires

ASSURANCE EMPRUNTEUR

Production brute au 31/12/2021 depuis le lancement du produit



11 909 contrats



1,350 Md€ d'encours assurés

Production nette au 31/12/2021



9 077 contrats



948 M€ d'encours assurés

PRÉVOYANCE



67 045 contrats Capital Prévoyance **Matmut**



28 496 contrats Obsèques

NOS RÉCOMPENSES





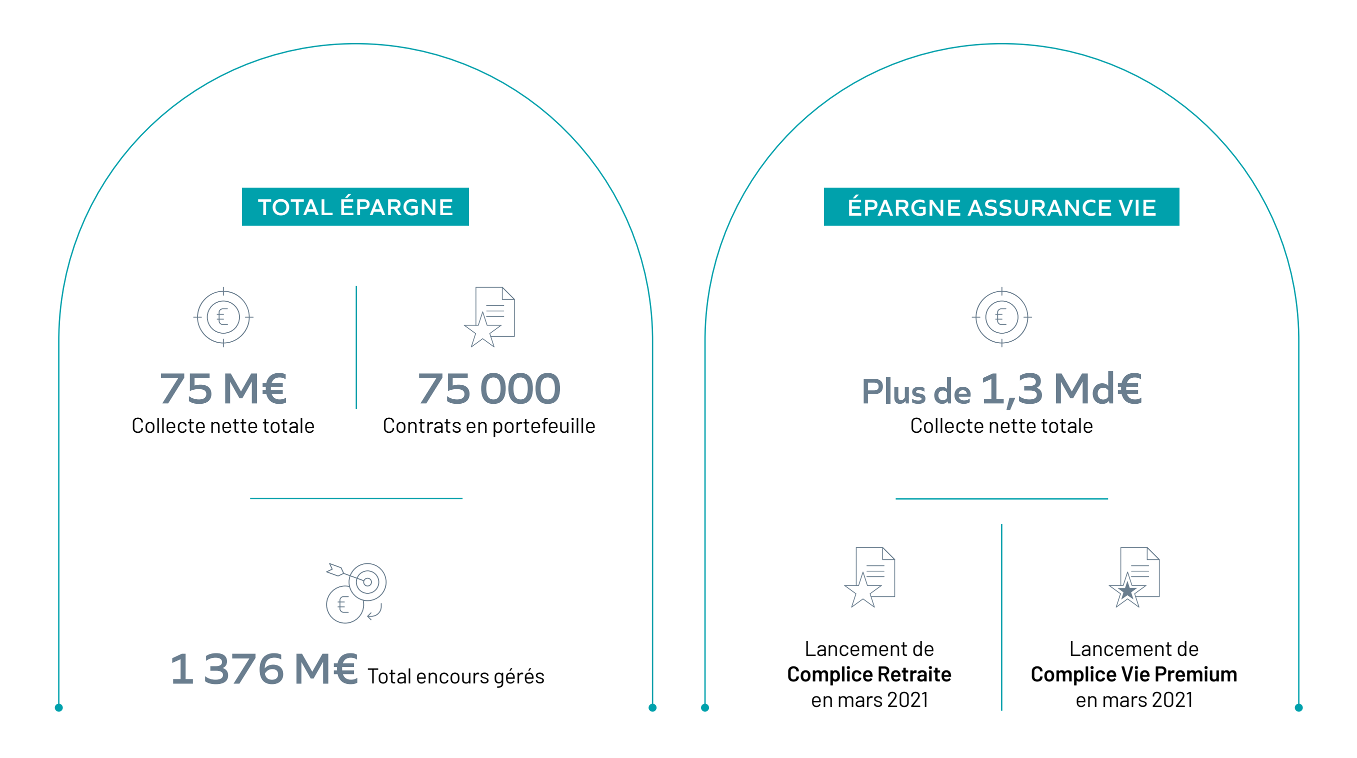






CHIFFRES CLÉS

LIVRET BANCAIRE	• Nombre de nouveaux livrets : **882** • Collecte nette : **- 969 319 €** • Nombre total de livrets : **11 303** • Encours gérés : **127 M€**
LOCATION LONGUE DURÉE	• Nombre de leads depuis le lancement : **19 470** • Nombre de commandes : **817**
ASSURANCE VIE **Matmut** Vie Épargne/**Matmut** Vie Générations Contrats fermés à la commercialisation	• Collecte nette : **37 641 K€** • Nombre de contrats en portefeuille : **42 180** • Encours gérés : **1 077 M€**
ASSURANCE VIE MULTI VIE Contrats fermés à la commercialisation le 31.12.2020	• Affaires nouvelles : **101** • Collecte nette : **4 985 K€** • Nombre de contrats en portefeuille : **13 848** • Encours gérés : **138 445 K€**
ASSURANCE VIE COMPLICE VIE	• Affaires nouvelles : **6 989** • Collecte nette : **31 055 M€** • Encours gérés : **32 915 M€**
ASSURANCE VIE COMPLICE RETRAITE Distribué par **Matmut** Patrimoine	• Affaires nouvelles : **292** • Collecte nette : **1 432 M€** • Encours gérés : **1 432 M€**
ASSURANCE VIE COMPLICE VIE PREMIUM Distribué par **Matmut** Patrimoine	• Affaires nouvelles : **2** • Collecte nette : **580 K€** • Encours gérés : **580 K€**



L'offre Matmut Protection Juridique à destination des particuliers

Matmut Protection Juridique défend les droits de plus de 4 200 000 assurés, qu'ils soient sociétaires **Matmut** ou bénéficiaires de contrats collectifs. Sur le marché des particuliers, l'année 2021 a été marquée par une évolution structurelle du recours des assurés à l'information juridique, résultant de nouvelles habitudes de consommation prises pendant la crise sanitaire de 2020. Cette évolution s'est traduite de manière significative dans l'activité d'information juridique de **Matmut** Protection Juridique, sans pour autant s'étendre à l'activité de gestion des litiges.

FAITS MARQUANTS

- **Un niveau de sollicitation du service d'assistance juridique en forte augmentation** (+ 40,2 % d'appels reçus vs 2020 et + 9,5 % d'appels sortants vs 2020), notamment en matière de droit de la consommation, immobilier et social.

  Tenant compte de cette forte augmentation de l'activité, **Matmut** Protection Juridique a renforcé ses moyens humains et techniques. C'est notamment dans ce cadre qu'une nouvelle version du service d'information juridique en Selfcare « Mon aide juridique au quotidien » a été déployée, proposant une ergonomie plus fluide et une approche par moments de vies, facilitant les recherches pour les assurés utilisateurs.
- **Une sinistralité qui reste contenue à des niveaux comparables aux exercices précédents** (- 0,4 % vs 2019), marquée par une baisse notable du nombre de sinistres en droit du travail (- 11,9 % vs 2019), résultant des dispositifs d'aide aux entreprises pendant le pic de la crise sanitaire et du rebond de l'économie qui s'en est suivi.

  A contrario, une augmentation sensible des litiges liés à l'immobilier (+ 6 % vs 2019) et à la consommation (+ 5,8 % vs 2019) est relevée, reflet des comportements d'achats de biens d'équipement et de travaux immobiliers consécutifs aux périodes de confinement.

CHIFFRES CLÉS

NOMBRE DE CONTRATS



33 contrats collectifs de Protection Juridique garantissant des particuliers (contrats Groupe **Matmut** + hors Groupe)

NOMBRE D'APPELS D'ASSISTANCE JURIDIQUE



223 386 (11,2 % vs 2020)

NOMBRE DE DOSSIERS EN COURS



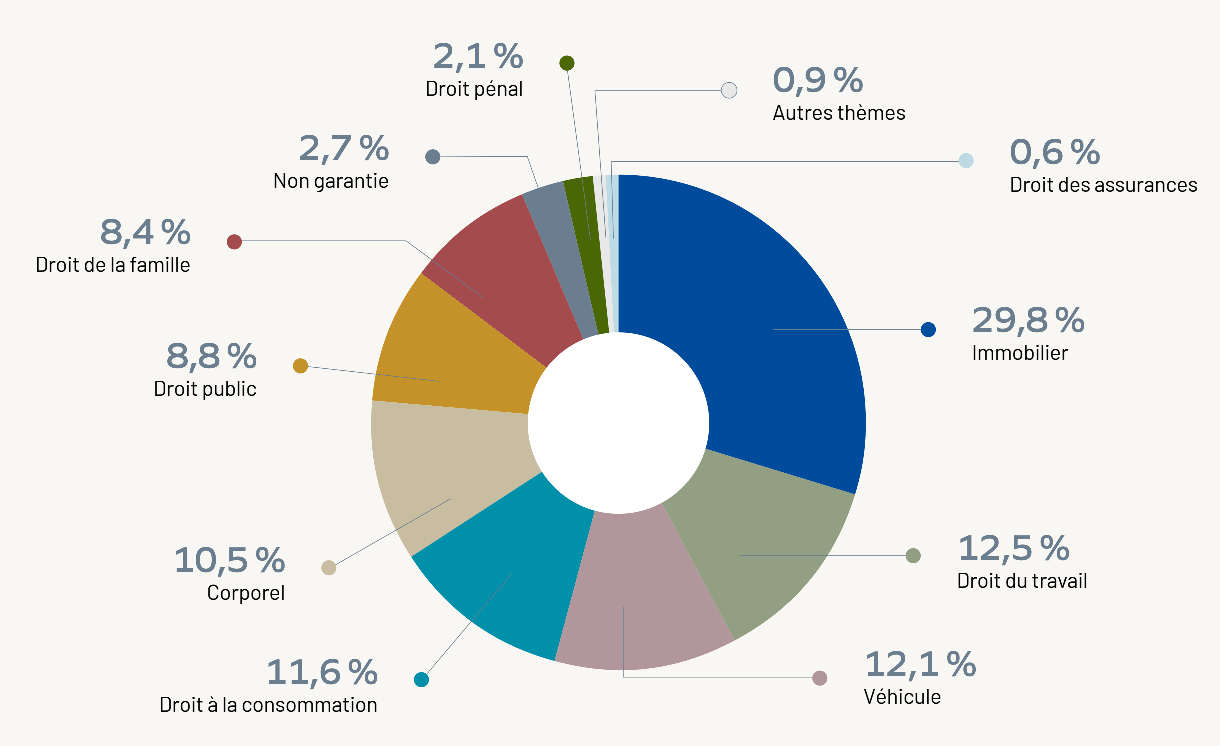
55 347
tous exercices confondus (- 2,4 % vs 2020)

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS



34 633

RÉPARTITION DES DOSSIERS OUVERTS PAR TYPOLOGIE





Une filiale en cours de développement

Déjà deux années d'existence !
La société compte 78 715 contrats au 31.12.2021.

Son activité est centrée sur la distribution de contrats via des partenariats ciblés :

- Gras Savoye distributeur du contrat Chasse, par l'intermédiaire de 8 Fédérations Départementales de Chasse en France métropolitaine et dans les DROM,
- Attijariwafa bank Europe, filiale du 1er Groupe bancaire et financier du Maghreb, distributeur de contrats Habitation,
- Saint-Pierre Assurances, courtier du Groupe Arche, distributeur via les réseaux d'agences immobilières Laforêt et Guy Hoquet, d'un contrat Habitation dédié aux locataires,
- SACAAP-SAA, courtier spécialisé dans la distribution du contrat Assurance Loyers Impayés.

Matmut & Co, c'est aussi une offre Santé « Chiens/Chats », dont la souscription a été ouverte courant 2021 aux prospects du Groupe **Matmut**.

Matmut & Co offre enfin est une assurance alternative en présence de risques qui se dégradent, et des solutions pour des risques spécifiques.

Perspectives 2022 :

- La pérennisation des différents partenariats conclus.



poursuit sa progression depuis son lancement réussi en 2018

En 2021, le portefeuille de Cardif IARD a dépassé les 676 000 contrats, soit une augmentation de 28 % par rapport à 2020. Parmi ces derniers, on comptabilise 618 000 contrats Auto et Habitation, en progression de 30 % par rapport à l'an passé.

DONNÉES CLÉS

CRÉATION DE CARDIF IARD GROUPE BNP PARIBAS



30 décembre 2016
détenue à 66 % par Cardif – filiale assurance de BNP Paribas et à 34 % par **Matmut**

EFFECTIFS AU 31.12.2021



455 salariés

DÉMARRAGE OPÉRATIONNEL



2 mai 2018

DISTRIBUTION DES PRODUITS



1 700 Agences
du Groupe BNP Paribas (8 000 salariés)
+ digital
+ plateaux téléphoniques

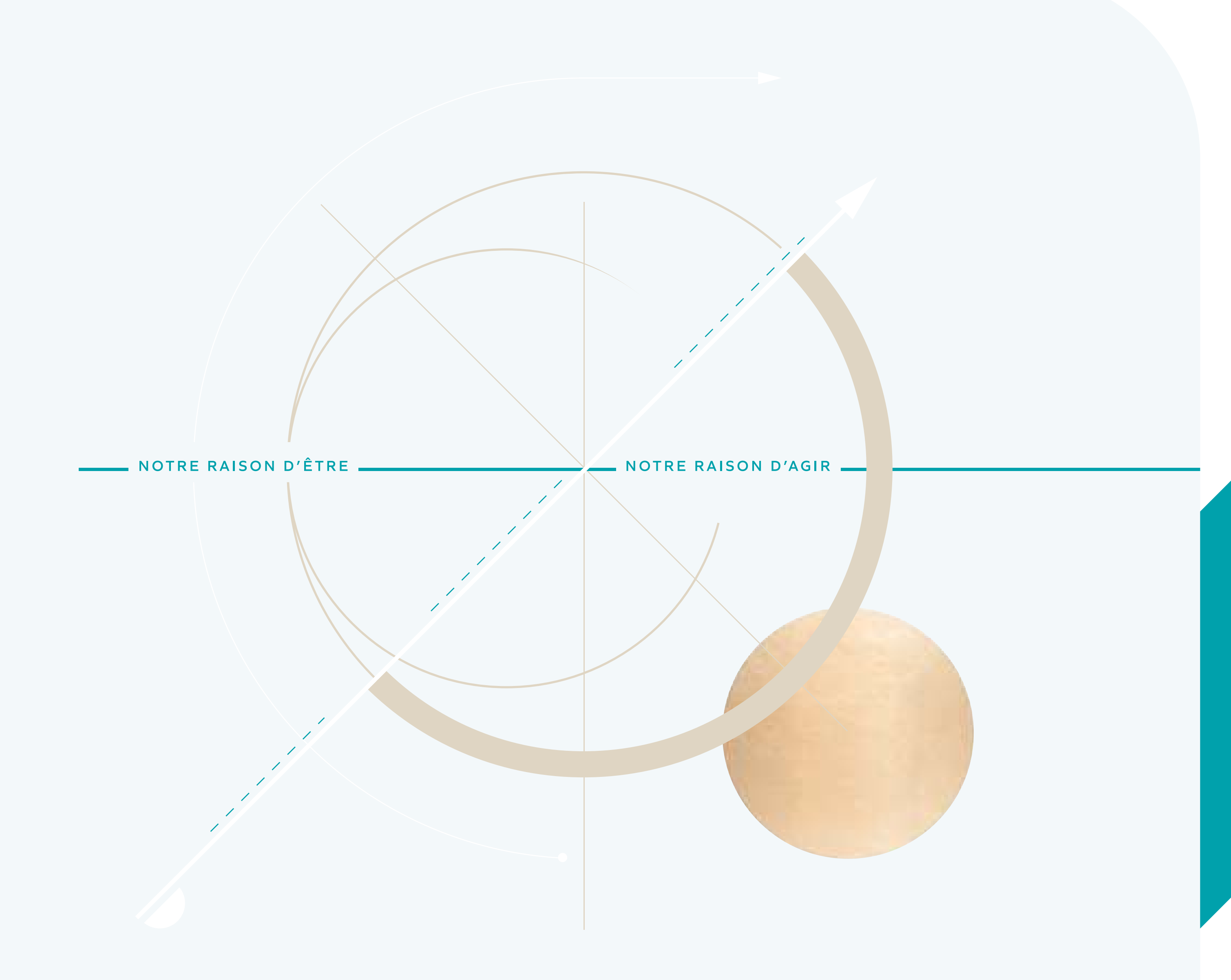
PRODUITS COMMERCIALISÉS



Pour les particuliers : contrats Automobile (+ Protection Juridique), 2 Roues, Habitation (+ Protection Juridique), Habitation Étudiants, Assurance Scolaire



Pour les pros : en novembre, la gamme Pro a été lancée, en lien avec **Inter Mutuelles Entreprises (IME)** : 25 000 contrats attendus en 2025



LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS





Panorama des solutions pour les entreprises

PROTECTION DE L'ACTIVITÉ ET DES LOCAUX	
OFFRES FORFAITAIRES	
• **Matmut PRO** - Commerce et artisanat - Professions libérales • **Matmut Caducée** - Professionnels de santé • **Matmut Association** - Associations sportives, culturelles…	• **Surveillance des locaux** - Télésurveillance IMA Protect • **Assurance Auto Pro** - Véhicules Pros - Flottes automobiles - Transport de marchandises
OFFRES SUR MESURE	
• **Responsabilité civile professionnelle** • **Locaux et biens professionnels** • **Bris de machines** • **Multirisques informatiques** • **Pertes financières** - Perte d'exploitation - Perte de valeur vénale du fonds de commerce • **Garanties spécifiques** - Multirisques exposition - Risques locatifs temporaires	• **Protection et assistance** - Assistance rapatriement - Assistance au local - Protection Juridique • **Contrats spécifiques (IMS courtage)** - Cyber Assurance - RC USA, monde entier - Responsabilité civile mandataires sociaux - Responsabilité décennale

PROTECTION DES PERSONNES	
OFFRE SANTÉ & PRÉVOYANCE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS	
• **Ociane Santé Pro** - Santé Madelin pour les TNS (Travailleurs Non Salariés)	• **Moduveo Pro** - Prévoyance pour les TNS
OFFRE SANTÉ & PRÉVOYANCE POUR LES SALARIÉS	
• **Ociane Santé Collective** - Santé Collective pour les TPE/PME • **Ociane Santé CCN (Convention Collective Nationale)** - Santé Collective - Accords de branche	• **Prévoyance Collective** - Décès/invalidité • **Offre d'action sociale**



L'assurance des professionnels



UN DÉVELOPPEMENT ENCOURAGEANT

En 2021, **Inter Mutuelles Entreprises** a vu son portefeuille se développer de manière significative. Ainsi, en ce qui concerne les contrats à la carte, le nombre d'assurés a progressé de + 6,4 % et le nombre de contrats a crû de + 6,7 % par rapport à 2020. À fin décembre, **IME** réunissait 92 214 clients pour 137 364 contrats et son portefeuille a atteint la valeur de 65,8 M€ HT. Au cours de l'année, l'activité a été marquée en avril, par une nette reprise, portée par le retour de la croissance économique et le rebond des créations d'entreprises (+ 1,8 %, après - 0,6 % en mars, selon l'INSEE). Cette progression confirme la robustesse d'**Inter Mutuelles Entreprises** et l'intérêt suscité par ses produits assurantiels. Dans cette perspective, conformément à la Raison d'être du Groupe **Matmut**, les réseaux commerciaux ont été densifiés et diversifiés pour mieux accompagner les assurés et leur offrir toujours plus de proximité.

DES SOLUTIONS D'ACCOMPAGNEMENT INNOVANTES

En 2021, **Inter Mutuelles Entreprises** a mis en place des solutions innovantes pour mieux répondre aux attentes de ceux qui lui font confiance. Ainsi, depuis le 28 avril 2021, les Syndics (professionnels ou bénévoles) ont la possibilité de réaliser un devis d'assurance pour leurs copropriétés, immédiatement et directement, sur le site matmut.fr. D'autre part, les assurés pourront très prochainement déclarer leurs marge brute et chiffre d'affaires en ligne, afin d'ajuster leurs garanties Responsabilité civile et pertes d'exploitation, selon l'évolution de leur activité. Par ailleurs, dotées de nouveaux outils d'analyse des risques, les équipes techniques ont initié plusieurs missions de prévention pour aider les assurés à mieux protéger leurs biens (incendie, catastrophes naturelles, etc.).

DES SINISTRES MOINS NOMBREUX MAIS PLUS COÛTEUX

En matière de sinistralité, **Inter Mutuelles Entreprises** a enregistré une diminution de la volumétrie globale (- 8,9 %), avec, en particulier, une survenance contenue des événements climatiques au cours de l'année. Cependant, le coût total des sinistres a augmenté de + 4 % en raison notamment du renchérissement des réparations et de la reprise de l'inflation.





Inter Mutuelles Entreprises

CHIFFRES CLÉS



CONTRATS FORFAITAIRES



43 482 assurés
(+ 2,8 %)



45 658 contrats
(+ 2,7 %)





Inter Mutuelles Entreprises

CONTRATS « À LA CARTE »



92 214 assurés
(+ 6,4 %)



137 364 contrats
(+ 6,7%) dont 13 144 contrats portés par **Matmut** Protection Juridique



MATMUT, UN VÉRITABLE ACTEUR ENGAGÉ AUX CÔTÉS DES PROFESSIONNELS DANS LES TERRITOIRES

Partenariat de proximité, participation à de nombreux événementiels, mise à disposition de vidéos « Conseils d'expert », autant d'actions qui positionnent la **Matmut** comme un véritable acteur engagé au service des entreprises et des professionnels.

UN MAILLAGE TERRITORIAL FORT AVEC UN RÉSEAU DE PARTENAIRES DE PROXIMITÉ

Partenaire privilégié de 25 Chambres de Commerce et d'Industrie, regroupements de PME et syndicats professionnels sur l'ensemble du territoire... Des collaborations qui se traduisent par la mise en commun des expertises de la **Matmut**, tout en coopérant sur un ensemble d'événements et d'actions dédiés aux chefs d'entreprise, commerçants, artisans et porteurs de projet.

DES ACTIONS AU PLUS PRÈS DES PROFESSIONNELS

Animation de 120 réunions d'information, coorganisées avec les partenaires de la **Matmut** sur tout l'hexagone. Plus de 2 200 entrepreneurs/créateurs ont ainsi pu bénéficier de conseils personnalisés, tout en partageant leurs expériences avec les « Experts assurances » de la **Matmut**.

DES CONSEILS ET DIAGNOSTIC ASSURANTIELS

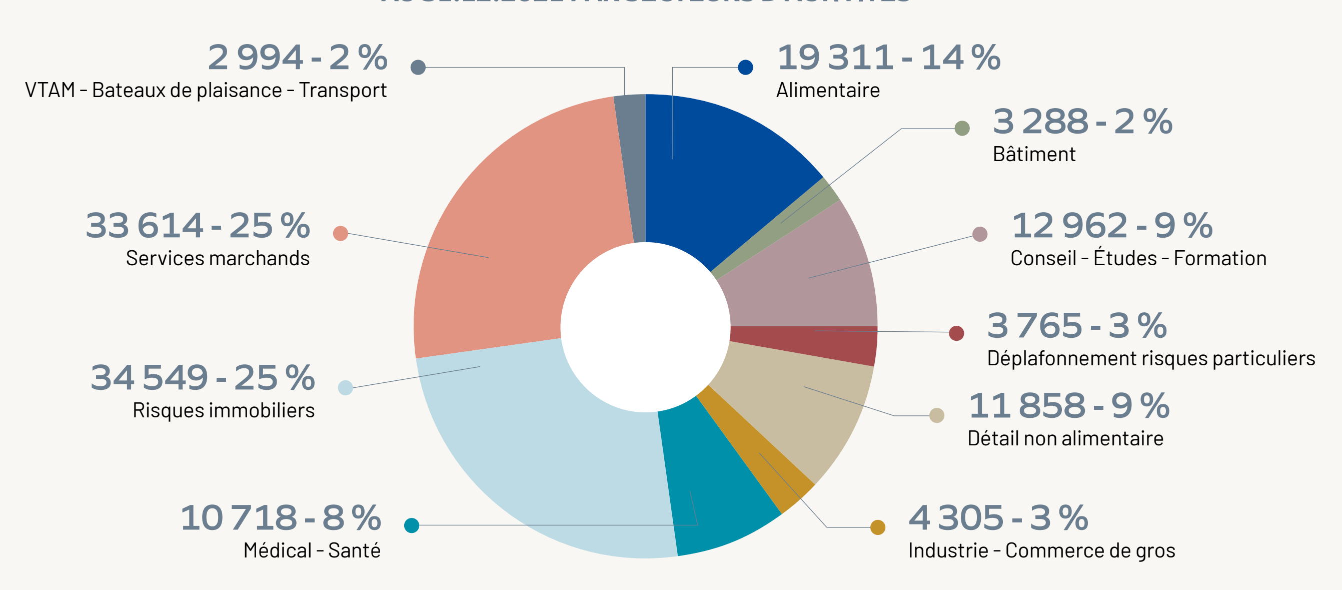
Présence de la **Matmut** à de nombreux événements dédiés à l'entreprenariat dont la participation à 8 salons professionnels en région. Des opportunités supplémentaires pour les équipes **Matmut** d'être au contact direct des entreprises pour les informer et les accompagner sur l'ensemble de leurs risques professionnels.

UN ACCOMPAGNEMENT DIGITAL

Mise à disposition de 6 supports vidéo, véritables outils pédagogiques pour partager l'expertise de la **Matmut** et accompagner les professionnels sur des thématiques assurantielles en lien avec leurs activités.

DES SOLUTIONS « À LA CARTE » ADAPTÉES A UNE LARGE PALETTE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

RÉPARTITION DU PORTEFEUILLE INTER MUTUELLES ENTREPRISES AU 31.12.2021 PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS



L'assurance Santé des pros et des entreprises



Commercialiser des offres conformes à la réglementation, qui se différencient grâce à des prestations innovantes et compétitives, est l'un des axes majeurs de développement de la **Mutuelle Ociane Matmut**.

UNE OFFRE CONFORME, PERFORMANTE ET ADAPTÉE AUX PROFESSIONNELS COMME AUX SALARIÉS DES ENTREPRISES

Les gammes Santé responsables de la **Mutuelle Ociane Matmut**, destinées aux professionnels et salariés, ont été mises en conformité avec le « 100 % Santé ». Ce dispositif a pour objectif de proposer un large choix d'équipements en optique, dentaire et des aides auditives intégralement remboursés.

L'ensemble des services proposés (téléconsultation, coaching santé en ligne, deuxième avis médical...) sont désormais inclus dans les offres à destination des professionnels et des salariés.

Depuis le début de la crise sanitaire, la **Matmut** n'a cessé de s'engager pour ses sociétaires. Face aux enjeux de santé publique et aux risques psychologiques liés à la crise de la Covid-19, les offres de la **Mutuelle Ociane Matmut** incluent désormais, pour les salariés et les professionnels, le remboursement du vaccin antigrippe dans la limite de 20 €, ainsi qu'un forfait solidaire de soutien psychologique (forfait 240 €) et ce, jusqu'au 31 décembre 2022.

DES OFFRES CONVENTIONNELLES

Adaptation des offres conventionnelles Santé avec les différents accords et avenants négociés par les partenaires sociaux (CCN SYNTEC, CCN Bijouterie, CCN Vins et spiritueux).

De nouvelles offres 100% Ociane, afin de répondre aux besoins de nos adhérents (CCN Animation, CCN Habillement).



LABELS DE L'EXCELLENCE

L'offre Ociane Santé Pro à destination des TNS, et les offres Ociane Santé Collective et Ociane Santé Flex à destination des entreprises et de leurs salariés, ont été analysées par des experts des contrats d'assurance du marché et se sont vues attribuer le Label d'Excellence des Dossiers de l'Épargne pour l'année 2021.

Les garanties et tarifs de ces offres se placent parmi les meilleurs du marché et garantissent aux adhérents de la **Mutuelle Ociane Matmut** une couverture optimale et des remboursements de qualité.











SATISFACTION DES ENTREPRISES ADHÉRENTES

Selon une récente étude réalisée par l'institut INIT, 90 % des entreprises adhérentes sont satisfaites de la **Mutuelle Ociane Matmut**.

LES ÉVÉNEMENTS SANTÉ D'OCIANE MATMUT À DESTINATION DES ENTREPRISES

WEBINAIRES PRÉVENTION SANTÉ

En 2021, la **Mutuelle Ociane Matmut** a innové en proposant, pour toutes les entreprises en portefeuille, des actions de Prévention Santé à destination de leurs salariés.

Chaque premier jeudi du mois, sur la pause méridienne, un webinaire de Prévention Santé est coorganisé avec l'un de ses partenaires Santé. Au programme : tout comprendre sur le sommeil ; se former aux gestes qui sauvent, ou encore, comment mieux détecter et anticiper les troubles musculosquelettiques.

L'objectif principal est de faire prendre conscience à chacun qu'il peut être simple de prendre soin de sa santé au quotidien et que les bénéfices à court, moyen et long terme vont bien au-delà du bien-être physique.

MATINALES MANAGERS : LE RENDEZ-VOUS TRIMESTRIEL DES DRH ET DES CHEFS D'ENTREPRISE

En 2021, Ociane **Matmut** a également proposé 3 conférences-débats en ligne à destination des DRH et des chefs d'entreprise, afin de partager des conseils concrets et des bonnes pratiques simples à mettre en place.

Au total, près de 4 500 participants ont assisté sur l'année à ces rendez-vous trimestriels au cours desquels des sujets aussi variés que « les risques psychosociaux des équipes hybrides », « l'optimisme au travail » et « le leadership en période de crise » ont été abordés.

ESPACE ENTREPRISE : CHIFFRES-CLÉS

Plus fluide, plus rapide, l'Espace Entreprise, lancé fin octobre 2020, a enregistré une hausse des visites de 20 % en 2021 vs 2020. Destiné aux correspondants d'entreprises des contrats collectifs Santé, il permet de réaliser un grand nombre d'opérations de gestion en ligne de façon autonome : inscrire ou radier un salarié, envoyer des documents...

Afin de faciliter la promotion de cet espace privé, un site internet de démonstration est disponible pour les Conseillers Entreprises depuis août 2021.


© Moisa Images - GettyImages

L'offre Matmut Protection Juridique à destination des entreprises



La distribution des offres de Protection Juridique à destination des professionnels et des entreprises s'est encore intensifiée en 2021.

La dynamique de développement engagée depuis plus de 3 ans s'est une nouvelle fois traduite en 2021 par un accroissement de 27,2 % du portefeuille des contrats de Protection Juridique individuelle.

Cette augmentation est d'autant plus marquée sur les contrats de Protection Juridique dédiés aux professionnels sans locaux : + 42,2 % par rapport à l'exercice 2020.

En proposant des offres diversifiées aux professionnels et entreprises (contrats forfaitaires, contrats individuels et collectifs de Protection Juridique), **Matmut** Protection Juridique s'affirme comme un partenaire essentiel venant sécuriser l'activité de ces acteurs économiques.

CHIFFRES CLÉS AU 31.12.2021

ACTIVITÉ



76 837 risques garantis



12 022 appels traités dans le cadre de l'Assistance juridique (+ 7,8 % vs 2020)

GESTION DES LITIGES



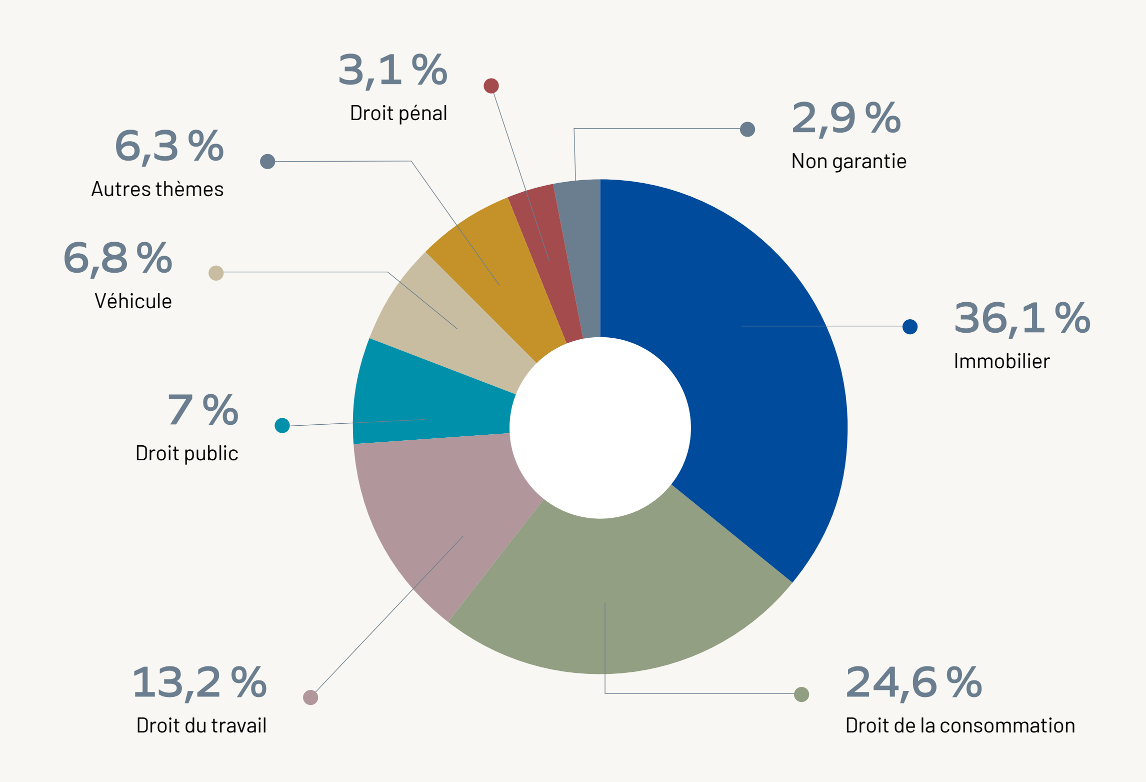
1 132 dossiers en cours de gestion tous exercices confondus (- 3, 2 % vs 2020)



804 dossiers ouverts

La nature de la sinistralité est proche de celle observée pour les particuliers, avec une forte représentation des thématiques liées à l'immobilier et la consommation.

RÉPARTITION DES DOSSIERS OUVERTS PAR TYPOLOGIE





Des Femmes et des Hommes au service des assurés



LES RESSOURCES HUMAINES, RELAIS STRATÉGIQUE DU GROUPE MATMUT

L'année 2021 a été marquée par l'engagement d'un plan majeur d'évolution interne pour la **Matmut**. Dans le cadre du plan stratégique 2021-2023 **Plus de Matmut**, la Direction des Ressources Humaines a déployé une nouvelle organisation visant à accompagner les évolutions des métiers, développer les parcours des collaborateurs et accompagner les managers dans leur rôle au cœur des transformations des organisations du travail.

Pour accroître la proximité de la RH, développer le partenariat avec les Directions métiers et améliorer l'expérience collaborateur, les portefeuilles des responsables RH ont été organisés en fonction des métiers et des lignes managériales, et non par zone géographique.

Une feuille de route à 3 ans et un portefeuille projets ont été établis en soutien du pilier 3 « Plus d'évolution interne » du plan stratégique. Le Groupe s'est donné les moyens d'améliorer ses méthodes et d'innover pour rendre toujours plus riche l'expérience des collaborateurs.

- Nous accompagnons les évolutions des métiers,
- nous développons les parcours des collaborateurs et animons les dispositifs de reconnaissance,
- nous accompagnons les managers, pivots des transformations du Groupe,
- nous engageons d'importantes évolutions sur les organisations et lieux de travail.

En soutien de ces orientations, la RH a fait évoluer son organisation et son modèle, avec pour ambition la maîtrise de ses activités socles, en proximité des métiers, au service de leurs transformations et en soutien du développement des compétences des équipes.

Venant en appui du plan stratégique **Plus de Matmut**, cette nouvelle organisation de la DRH vise 5 enjeux majeurs.



5 ENJEUX MAJEURS

1• Apporter de la lisibilité pour les métiers, les managers et les collaborateurs

2• Améliorer l'efficacité et la simplicité opérationnelle

3• Mieux couvrir le périmètre cible des activités RH

4• Développer la transversalité entre les métiers RH

5• Aligner l'organisation RH sur les métiers en créant de nouveaux portefeuilles métiers, en proximité forte avec les managers, avec des interlocuteurs clairement identifiés





UNE RH DE PROXIMITÉ

Pour améliorer l'offre de service auprès des directions opérationnelles, une réorganisation des portefeuilles de chaque responsable RH a été engagée : c'est maintenant en lien direct avec la ligne managériale opérationnelle que les sujets et projets sont suivis. Le réseau des Responsables Ressources Humaines (RRH) a ainsi été renforcé. Chaque RRH travaille en liens étroits avec la ou les direction(s) métier(s) dont il est l'interlocuteur dédié, en proximité et en accompagnement des managers. Lien accentué avec les directions opérationnelles, optimisation du traitement des demandes par chaque responsable, gain de clarté sur le rôle de chacun étaient les objectifs recherchés.

Pour que chacun contribue au mieux à la performance collective du Groupe **Matmut**, une importance particulière est accordée au développement des parcours professionnels et des compétences en faisant évoluer les formations, notamment via l'Académie **Matmut** (développement du parcours « Relation Sociétaire » par exemple) complétée par le déploiement de nouveaux outils tels que le « Selfcare » et la mise en œuvre d'une nouvelle plateforme e-learning.



L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

Pour développer une expérience collaborateur sereine, évolutive et pertinente sur le plan humain, sous l'égide d'un management guidé par l'amélioration continue, d'importants chantiers ont été engagés :

- **l'accompagnement des collaborateurs dans leur parcours professionnel, au regard des parcours et développement de compétences à favoriser et à adapter, afin qu'ils en soient pleinement acteurs,**
- **la réaffirmation du rôle du manager en l'accompagnant pour intégrer dans le quotidien les valeurs fortes que sont la coconstruction, la transversalité et le travail à distance,**
- **la clarification des règles RH de mobilité, d'accès à la formation, de promotion et de reconnaissance.**

RECRUTEMENTS ET ALTERNANTS : LA RH FAIT LE CHOIX DE L'AVENIR

Comme les dernières années, le Groupe Matmut accorde une grande importance à l'accompagnement d'alternants (313 contrats de professionnalisation/apprentissage), au développement de l'emploi sur le territoire et à l'attractivité des talents. La Matmut a ainsi poursuivi l'intégration de nouveaux collaborateurs tout au long de l'année, y compris lors des périodes de télétravail.

DES POLITIQUES RH ET UN DIALOGUE SOCIAL DENSE

Pour accompagner et soutenir les changements structurels et organisationnels à opérer au sein du Groupe, la **Matmut** a poursuivi l'animation d'un dialogue social de grande qualité. En résulte la signature de nombreux nouveaux accords et avenants innovants (avenant n° 1 à l'accord télétravail ; accord relatif à l'accompagnement de la crise sanitaire ; accord relatif à l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes ; accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et des proches aidants…).



1 — 2 — 3

PRÉVENTION

Pour plus de satisfaction et d'engagement, la **Matmut** a choisi de s'inscrire dans une démarche globale et ambitieuse favorisant l'équilibre et le bien-être au travail.

Pour initier cette démarche, l'Observatoire du Climat Social du Groupe **Matmut** s'est enrichi d'un nouveau baromètre social, en complément du baromètre d'engagement en place au sein de la **Matmut** depuis 2018. Ce nouveau baromètre vise à identifier les facteurs de risques inhérents à ses activités ainsi que les facteurs de protection existants au sein de l'entreprise et qui peuvent s'équilibrer dans une logique de bien-être au travail.

Tout en veillant à la préservation de la santé et de la sécurité de tous, l'adaptabilité a été démontrée face aux contraintes posées par la crise sanitaire. Les projets et activités socles ont été maintenus et plusieurs activités RH, comme les formations et une partie du processus de recrutement, ont pris en compte la situation sanitaire pour pérenniser leurs actions en « distanciel », pour le confort et l'efficacité des équipes. En complément, pour favoriser les rencontres, les temps d'échanges informels et la dynamique d'équipe, le Groupe **Matmut** a doté tous ses managers d'un budget convivialité.

LA MATMUT POURSUIT LA DIGITALISATION

Pour optimiser son fonctionnement, simplifier les démarches et réduire la quantité de papier utilisée chaque année, le Groupe Matmut a poursuivi en 2021 sa digitalisation. En RH, c'est dans cette optique que les chèques déjeuners et la gestion des notes de frais ont été dématérialisés, la gestion électronique des documents poursuit quant à elle son déploiement.

INCLUSION

En développant de nombreuses actions de sensibilisation en faveur de l'inclusion de toutes et tous, le Groupe **Matmut** s'engage pour l'égalité des chances. Cela se traduit au quotidien par les dispositifs d'écoute (soutien psychologique, assistantes sociales), par la signature d'un nouvel accord Handicap et d'un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes. Dans ce cadre, le Groupe **Matmut** a réaffirmé la nécessité de lutter contre toutes les formes de harcèlement et d'agissements sexistes avec, notamment, une formation en e-learning et la mise à disposition d'un quiz permettant de faire un autodiagnostic de ses connaissances sur ce sujet.

Au-delà, par son engagement RSE, la **Matmut** est à l'écoute de son environnement et s'engage afin de prévenir et de réduire son empreinte écologique. Cela se traduit concrètement par la reconduction du forfait mobilités durables qui permet de favoriser les modes de déplacements alternatifs à la voiture, par la mise en œuvre du télétravail, par l'installation de tables de tri des déchets au restaurant d'entreprise du Siège social...

LA MATMUT S'ENGAGE POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

En 2021, les Ressources Humaines de la Matmut ont fait le choix d'engager une nouvelle étape vers l'égalité entre les Femmes et les Hommes. Le nouvel accord signé avec les partenaires sociaux le 3 décembre dernier sur l'égalité entre les Femmes et les Hommes est particulièrement innovant.

ACCOMPAGNEMENT

Le Groupe **Matmut** accompagne au quotidien ses salariés et a signé pour cela plusieurs accords au cours de l'année 2021 : un nouvel accord triennal relatif à l'intéressement, un accord sur les Négociations Annuelles Obligatoires, un accord permettant de maintenir le régime collectif santé des salariés pour l'année 2022 à prestations identiques, un accord relatif aux mesures d'accompagnement dans le cadre de la crise sanitaire de la Covid-19, la possibilité de mensualiser le 14e mois...

CHIFFRES CLÉS AU 31.12.2021


1 137 recrutements (CDI, CDD, alternants)


313 contrats d'apprentissage et de professionnalisation


7,38 % taux d'emploi des personnes en situation de handicap

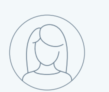

11 accords collectifs signés


37 réunions du CSE et ses commissions

Des Femmes & des Hommes au service des assurés

UES Matmut au 31.12.2021

RÉPARTITION PAR GENRE



4 290 femmes
66 %



2 196 hommes
34 %

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE



3 876 non-cadres
60 %



2 610 cadres
40 %

RÉPARTITION DES EMBAUCHES



501 CDI
44 %



388 CDD
34 %



248
contrats de professionnalisation/ apprentissage
22 %

EFFECTIF TOTAL DES COLLABORATEURS :

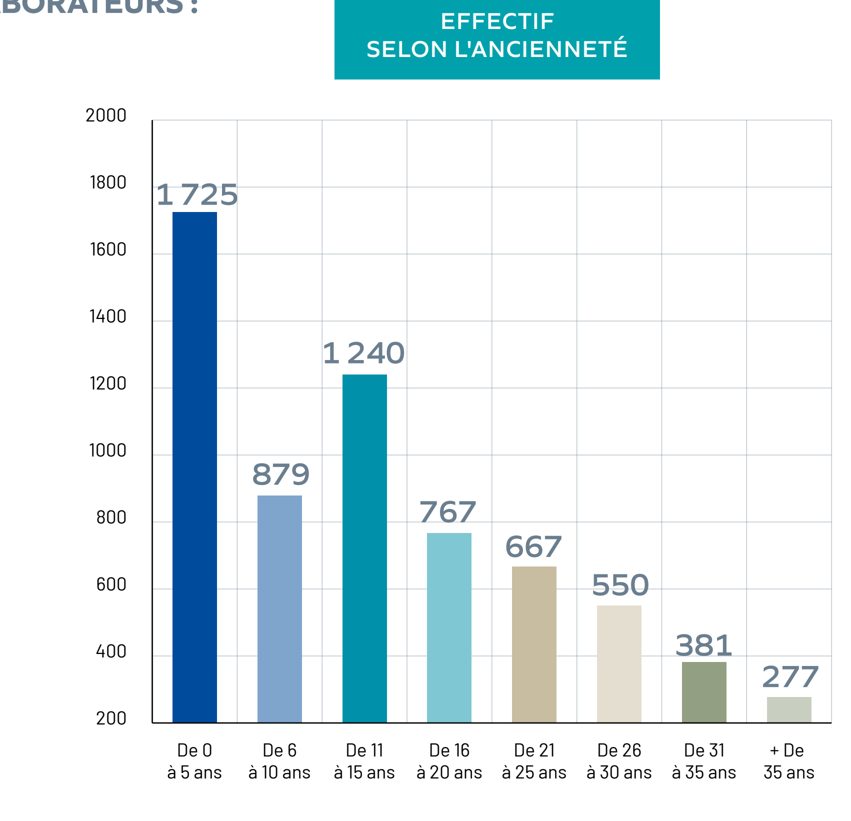


6 486

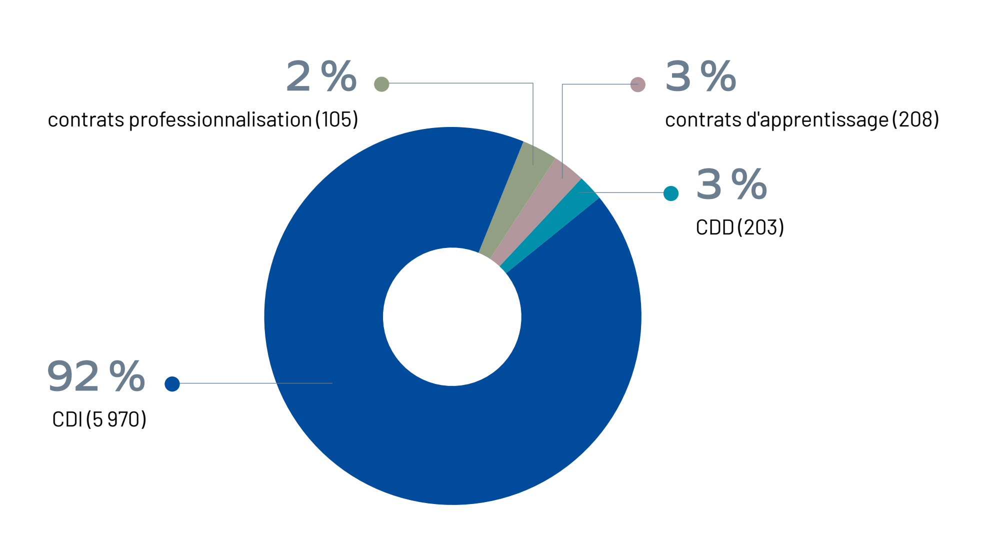
EFFECTIF SELON L'ÂGE

Âge	Effectif
- de 25 ans	475
25 à 30 ans	633
31 à 35 ans	781
36 à 40 ans	1 097
41 à 45 ans	942
46 à 50 ans	945
51 à 55 ans	803
+ de 55 ans	810

EFFECTIF SELON L'ANCIENNETÉ



RÉPARTITION PAR TYPE DE CONTRAT



FORMATION

+ 92,9 % de collaborateurs formés

4 jours de formation par salarié

14,2 M€ de budget de formation soit 5,2 % de la masse salariale

RÉPARTITION PAR ENTITÉ



5 458



495



293



192



21



14



13


© charlota-blunarova - unsplash

NOTRE RAISON D'ÊTRE

NOTRE RAISON D'AGIR

PARTIE 3

AMF, MUTLOG & MUTLOG GARANTIES



Nous croyons à la solidarité, l'inventivité, l'énergie et la créativité collectives. Nous soutenons les projets innovants et positifs qui améliorent réellement le quotidien.

Extrait du Manifeste de la Raison d'être de la Matmut





Assureur de référence des risques professionnels des agents publics

ACTIVITÉ

En 2021, la mutuelle a connu un recul du portefeuille sociétaires (- 4 %) et du portefeuille contrats (- 4,1 %).

Deux facteurs explicatifs :

- la restructuration du réseau DGFIP,
- la mise en œuvre d'une politique de rationalisation des régies.

La crise sanitaire n'a pas permis d'atteindre le développement projeté des contrats Multigaranties Professionnelles des Agents Publics (MPAP).

Le chiffre d'affaires est également en recul (- 6,8 %) en raison de la contraction du portefeuille et du gel tarifaire appliqué en 2021.

Le risque comptable retrouve, à l'issue de l'année 2021, une sinistralité en ligne avec les années précédant la Covid-19.

À l'inverse, la crise sanitaire est à l'origine d'une sinistralité en net recul en assistance, conduisant à un résultat technique équilibre renforcé par un résultat financier satisfaisant.

CHIFFRES CLÉS AU 31.12.2021



272 093
sociétaires



292 852
contrats

Dont :

22 715
Responsabilité Personnelle et Pécuniaire (RPC) des Comptables Publics

252 094
Garanties de Protection Mutualiste pour Tous (GPMT)

18 043
Multigaranties Professionnelles des Agents Publics (MPAP)



1 558
sinistres déclarés



Solidité financière

5,3 M€
Chiffre d'affaires

47 M€
Actifs gérés

0,42 M€
Résultat net

FAITS MARQUANTS

L'**AMF**, grâce à une gestion dématérialisée et à un développement maîtrisé du télétravail, a pu continuer de garantir les sociétaires sans altération du service. Elle a renouvelé sa gouvernance et défini une nouvelle tarification pour les Comptables Publics 2022, maintenant une rétrocession des excédents.

L'**AMF** a initié les travaux relatifs à l'élaboration d'un nouveau contrat permettant d'assurer les gestionnaires publics dans le contexte juridictionnel d'un nouveau régime de responsabilité commun aux ordonnateurs et aux Comptables Publics qui entrera en vigueur le 1er janvier 2023.

FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE

L'**AMF** s'appuie sur une gouvernance responsable qui garantit la transparence, l'efficacité de ses instances et la représentation de son sociétariat. Elle agit au service des sociétaires en prenant en compte l'intérêt général.

L'Assemblée Générale de l'**AMF**, composée de 60 délégués titulaires et de 35 délégués suppléants, a été renouvelée en intégralité, le 8 avril 2021.

Les prochaines élections des délégués auront lieu en 2027.

Le taux de participation de l'Assemblée Générale du 10 juin 2021 est de 98,3 %.

Lors de cette Assemblée Générale, l'**AMF** a renouvelé son Conseil d'Administration qui a élu un nouveau Président.

COMITÉ MUTUALISTE FONDS DE SOLIDARITÉ

Ce comité est composé de trois personnes, dont un membre du bureau, un administrateur et un représentant des sociétaires désignés par le Conseil d'Administration.

Il statue sur les demandes d'aides formulées par les sociétaires n'ayant pu être dédommagés contractuellement à l'occasion de sinistres et se trouvant en grave difficulté financière.

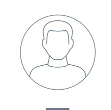
Le Comité Mutualiste - Fonds de Solidarité n'a pas été saisi en 2021.

LES COLLABORATEURS DE L'AMF

EFFECTIF TOTAL AU 31.12.2021 : 15

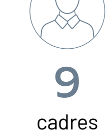
RÉPARTITION PAR GENRE


8 femmes 53,3 %


7 hommes 46,7 %

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE


6 non-cadres 40 %


9 cadres 60 %

RÉPARTITION PAR CONTRAT

100 % CDI



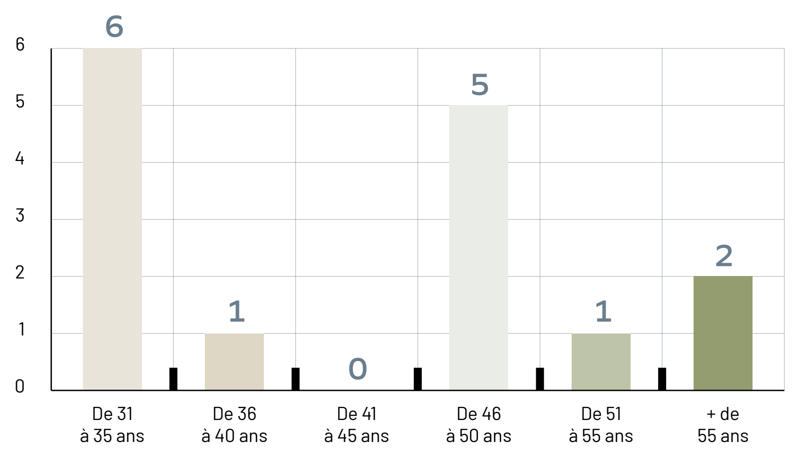
FORMATION


100 % des collaborateurs ont bénéficié d'une formation en 2021

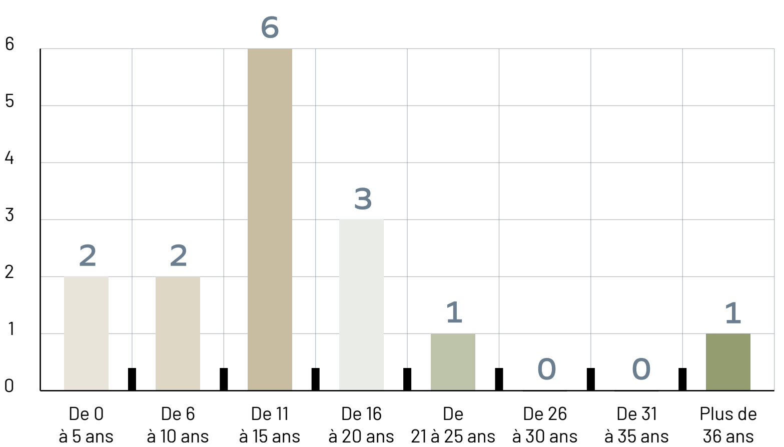

3,7 jours de formation par salarié en moyenne


28,5 K€ de budget de formation soit 2,68 % de la masse salariale

EFFECTIF PAR ÂGE



RÉPARTITION SELON L'ANCIENNETÉ









Placer l'Homme au cœur du logement

ACTIVITÉ

Après une baisse de la production en 2020, conséquence des deux confinements dus à la Covid-19, la production 2021 est la plus élevée depuis la création de la mutuelle en 1981.

La Prévoyance des Emprunteurs, cœur de métier de **Mutlog**, a en effet connu une augmentation exceptionnelle et l'activité 2022 devrait permettre de stabiliser la production et d'envisager d'autres pistes de développement, même si le marché est mobilisé sur la Loi Lemoine et ses impacts.

Au 31 décembre 2021, le portefeuille de contrats de **Mutlog** et de **Mutlog Garanties** s'établit à près de 114 000 contrats détenus par près de 167 000 adhérents.

CHIFFRES CLÉS AU 31.12.2021



166 713
adhérents



113 806
contrats



Solidité financière

17,76 M€
Chiffre d'affaires

87,74 M€
Actifs gérés

+ 1,96 M€ Résultat net
- **Mutlog** : 1,48 M€
- **Mutlog Garanties** : 0,48 M€

FAITS MARQUANTS

Créée en 1981, **Mutlog** a fêté ses 40 ans.

LES PRODUITS

Mutlog a lancé, fin 2021, en partenariat avec CBP et Empruntis, le nouveau produit Simpl'assur, distribué via les réseaux des comparateurs (Assurland, Hyperassur…).

LES PARTENARIATS

Le partenariat historique avec Action Logement Services (ALS) s'est vu renforcé en juin 2021 par le programme « Action Cœur de Ville ». La réactivation de la Prévoyance des Emprunteurs en couverture des prêts sociaux issus de la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC) est un retour aux sources originelles (1981). La production de ALS a été importante puisqu'elle représente une augmentation de 387 %.

La collaboration fidèle avec le Crédit Coopératif, sous forme de contrat Groupe, ne se dément pas. L'optimisation des flux fait l'objet d'une attention soutenue, notamment dans l'objectif d'une augmentation conséquente du taux de recours. Le produit revisité (tarification à la baisse, amélioration des garanties) dans une version « tout digital » a permis de réaliser une belle année. Les services de **Mutlog** ont accompagné un plan de formation sur tout le réseau du Crédit Coopératif, principalement le réseau des conseillers Personnes Morales.

Depuis la fin du premier semestre 2021, **Mutlog** a digitalisé la gestion des contrats **Matmut**. Elle poursuit également la gestion de la substitution et le traitement des sinistres. La production reste toujours de qualité.

Mutlog a remporté l'appel d'offres émis par le Crédit Foncier Communal Alsace Lorraine (CFCAL) en décembre 2021. Le contrat a été mis en place fin janvier 2022, dans un temps record. La production est au rendez-vous. Le CFCAL devient un des 4 plus importants partenaires de **Mutlog**.

Mutlog a développé, en juin 2021, un partenariat avec la MAE (Mutuelle Accidents Élèves) qui souhaite se diversifier en assurance Emprunteur. **Mutlog** assure la gestion des contrats.

Mutlog a remporté l'appel d'offres regroupant 5 Caisses de Crédit Municipal (Toulon, Lyon, Boulogne-sur-Mer, Nantes et Roubaix).

L'offre revisitée de **Mutlog**, Altus Évolution 2.0 (socle de garanties, capital restant dû ou capital initial, modalités financières améliorées) est proposée par les courtiers, en direct et via le site mutlog.fr, afin d'optimiser son attractivité.

L'INNOVATION

Mutlog a poursuivi le développement de ses outils digitaux. Elle a développé la version Selfcare pour la **Matmut**, la MAE et ses courtiers.

Mutlog a également mis en place la souscription médicale simplifiée, avec un module complet de télé-sélection et de sélection électronique avec Velogica proposé par la SCOR.

FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE

Les adhérents de **Mutlog** et de **Mutlog Garanties** élisent leurs délégués pour 6 ans.

Les 22 délégués sont répartis sur tout le territoire, dans 4 sections : région Grand-Est, région Île-de-France - Est, région Grand-Ouest, région Grand-Sud - Sud-Est.

La participation aux Assemblées Générales s'est élevée à 86,4 % en 2021.

FONDS D'ENTRAIDE

Un fonds d'entraide intervient ponctuellement lors de la survenance d'un événement familial ou professionnel fortuit mettant en péril l'équilibre du budget familial. Cette intervention constitue un moyen mis à la disposition des adhérents de **Mutlog**, afin d'aider des familles momentanément en difficulté. Une commission étudie les dossiers qui lui sont présentés.

En 2021, 14 adhérents ont sollicité le fonds d'entraide et ces 14 personnes ont bénéficié de son soutien. Le montant des aides allouées s'élève à 5 628 €.

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le volume des réclamations s'est élevé à 91 au cours de l'année 2021 :

- **Mutlog** (décès/PTIA) : 75
  Dont 4 dossiers soumis au médiateur.
- **Mutlog Garanties** (incapacité/chômage) : 16

Le délai moyen de traitement de ces réclamations est de 2 jours.

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Mutlog est attachée depuis toujours à la qualité de service apportée à ses adhérents et à l'amélioration de ses processus.

LA DÉMARCHE QUALITÉ MISE EN PLACE FIXE AINSI DEUX EXIGENCES

- Le respect des délais émis par la réglementation,
- la communication d'une réponse circonstanciée et personnalisée à chaque demande d'un adhérent, avec l'objectif constant de mettre les problématiques rencontrées au cœur des préoccupations de la mutuelle.

DES PRODUITS DE QUALITÉ, AU BÉNÉFICE DES ADHÉRENTS

Le produit individuel de **Mutlog**, pour l'assurance des prêts bancaires : Altus Évolution 2.0 a retenu l'agrément unanime des partenaires sociaux salariés, ce qui atteste de sa qualité. Simultanément, il s'est vu attribué, pour la onzième année consécutive, le Label d'Excellence des Dossiers de l'Épargne, témoignage de la reconnaissance de la profession. Altus Évolution est compatible avec l'ensemble des exigences des banques.



LES COLLABORATEURS DE MUTLOG ET MUTLOG GARANTIES

EFFECTIF TOTAL AU 31.12.2021 : 36

RÉPARTITION PAR GENRE



23 femmes 64 %



13 hommes 36 %

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE

18 non-cadres 50 %



18 cadres 50 %

RÉPARTITION PAR CONTRAT



34 CDI 94,5 %



2 alternants 5,5 %

FORMATION



97 % des collaborateurs ont bénéficié d'une formation en 2021

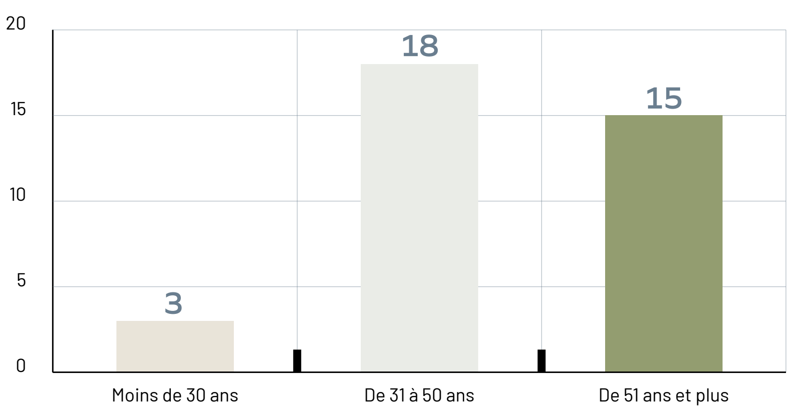


2,08 jours de formation par salarié en moyenne

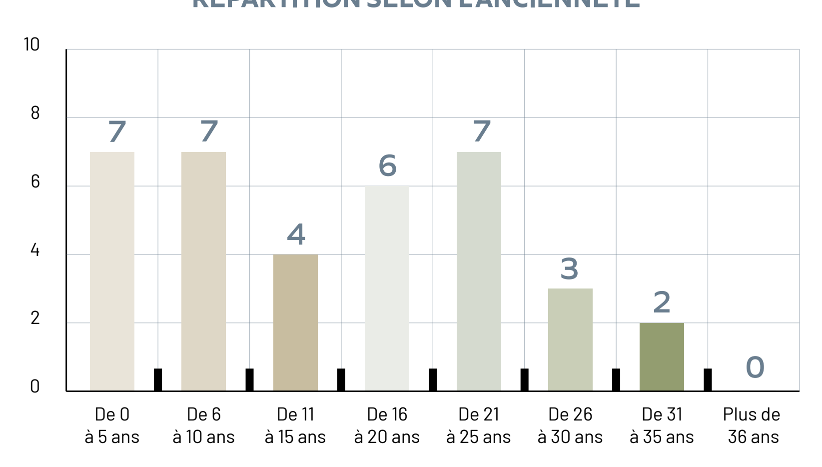


41,13 K€ de budget de formation soit 2,2 % de la masse salariale

EFFECTIF PAR ÂGE



RÉPARTITION SELON L'ANCIENNETÉ





NOTRE RAISON D'ÊTRE — NOTRE RAISON D'AGIR

PARTIE 4

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE



Nous, Groupe Matmut, sommes une mutuelle ouverte à tous, qui favorise l'émergence de nouvelles solidarités. Nous avons pris conscience des défis posés par les nombreuses transformations du monde, qui viennent percuter notre vie ensemble. Nous inscrivons nos actions dans le but d'accompagner nos assurés face à ces transformations.

Extrait du Manifeste de la Raison d'être de la Matmut



Les engagements RSE du Groupe

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) désigne la prise en compte des enjeux sociaux, environnementaux et éthiques dans tous ses domaines d'activité. Elle regroupe l'ensemble des pratiques mises en place pour contribuer au développement durable en répondant aux besoins actuels tout en préservant les générations futures.

De par sa nature même d'entreprise mutualiste et mû par une conviction profonde de l'ensemble de ses acteurs, le Groupe **Matmut** a toujours évolué et agi en consacrant une part importante de son énergie à ces enjeux. Ses engagements en matière de RSE sont nombreux, variés et orientés essentiellement autour de :

- l'environnement,
- l'inclusivité,
- la santé et le bien-être.

La Mutuelle Ociane Matmut, qui porte l'offre Santé du Groupe, a obtenu le label « Engagé RSE ».



Ces engagements, le Groupe le doit aux sociétaires et à ses collaborateurs ainsi qu'à toutes les parties prenantes.

LES ENGAGEMENTS AUPRÈS DES SOCIÉTAIRES

- Adopter une gouvernance transparente en garantissant un fonctionnement démocratique
- Prévenir les risques déontologiques et éthiques
- Assurer la solidité et la pérennité du modèle mutualiste de l'entreprise
- Développer une relation de confiance durable, dégager une rentabilité au service d'une création de valeur pour la communauté des assurés
- Développer une conception solidaire et humaine de l'assurance qui s'appuie sur des valeurs mutualistes fortes
- Concevoir des produits et services adaptés et d'utilité sociale, des offres lisibles, au coût le plus juste
- Écouter et accompagner concrètement et humainement lors d'un sinistre

LES ENGAGEMENTS AUPRÈS DES COLLABORATEURS

- Garantir de bonnes conditions de travail et assurer la sécurité des collaborateurs
- Lutter contre les discriminations et favoriser la diversité et l'inclusion
- Assurer un dialogue social de qualité
- Favoriser le développement des Compétences

LES ENGAGEMENTS AUPRÈS DES PRESTATAIRES

- Promouvoir des relations responsables avec les prestataires, s'assurer de l'équilibre des relations afin de conduire des négociations justes
- S'assurer de la qualité des sous-traitants afin de vérifier qu'ils respectent les Droits de l'Homme et interdisent le travail des enfants
- Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats (produits et services)

LES ENGAGEMENTS AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES

- Inscrire l'action du Groupe dans les initiatives et projets de son territoire
- Être acteur de l'habitat solidaire
- Favoriser l'emploi local
- Favoriser une politique de mécénats culturels et sportifs et encourager la recherche médicale
- Développer la prévention et soutenir des actions sociales
- Protéger les assurés et les collaborateurs du risque de divulgation de leurs données personnelles
- Sécuriser les outils informatiques et les données contre une cyberattaque
- Prévenir et réduire l'empreinte écologique du Groupe en agissant sur les consommations internes et sur les déplacements
- Prévenir les pollutions et valoriser les déchets
- Engager les collaborateurs dans la démarche de réduction de l'empreinte écologique
- Développer une contribution positive
- Mettre en place une politique d'investissements socialement responsables



La Raison d'être du Groupe Matmut

La Raison d'être du Groupe Matmut a été révélée en septembre 2021. Fidèle à l'ADN mutualiste du Groupe, sa formalisation s'appuie sur 60 ans d'histoire et d'engagement, mais aussi sur une vision actuelle de la société grâce à la participation active de ses sociétaires, délégués, administrateurs, collaborateurs à la Grande consultation lancée auprès d'eux début 2021. Simple, claire, engageante, optimiste et inclusive, elle est à l'image du Groupe.



Notre raison d'être, notre raison d'agir !

Nous assurons, nous accompagnons, nous protégeons, nous nous engageons, c'est notre raison d'agir au quotidien pour aider chacun à construire et rêver demain.





LE MANIFESTE

Nous, Groupe **Matmut**, femmes et hommes, croyons aux vertus d'un modèle mutualiste concret et humaniste, qui s'inscrit dans le temps long et se développe au bénéfice de tous. Nous l'avons placé au cœur de notre modèle d'entreprise.

Notre mutuelle appartient à ses clients sociétaires et nous avons conscience de cette responsabilité, c'est pourquoi nous souhaitons réaffirmer l'équité de traitement de chacun.

Nous sommes ancrés dans la réalité. La réalité, ce sont les besoins de nos sociétaires dans leurs attentes de protection, de solutions, de liens, d'écoute et de proximité.

Entendre le sentiment de vulnérabilité et d'aspiration au mieux-être exprimé par tous est de notre responsabilité. Y apporter des réponses concrètes et durables est notre engagement.

L'excellence de nos offres d'assurances est une priorité, cela concerne aussi bien la protection des biens, des personnes, du patrimoine, que celle de la santé de nos sociétaires.

Promouvoir un dynamisme économique maîtrisé et efficace est un incontournable, que nous, mutualistes, réconcilions naturellement avec notre engagement à agir en faveur d'une société plus solidaire, plus inclusive, et plus active face aux changements climatiques.

Nous, Groupe **Matmut**, sommes une mutuelle ouverte à tous, qui favorise l'émergence de nouvelles solidarités. Nous avons pris conscience des défis posés par les nombreuses transformations du monde, qui viennent percuter notre vivre ensemble. Nous inscrivons nos actions dans le but d'accompagner nos assurés face à ces transformations.

Nous croyons à la solidarité, l'inventivité, l'énergie et la créativité collectives. Nous soutenons les projets innovants et positifs qui améliorent réellement le quotidien.

Nous nous engageons en faveur d'une société où chacune et chacun se sent protégé pour être actif, libre d'agir et de construire.

C'est pourquoi nous faisons de notre Raison d'être, notre raison d'agir.

Nous assurons, nous accompagnons, nous protégeons,
nous nous engageons, c'est notre raison d'agir au quotidien
pour aider chacun à construire et rêver demain.

MUTUALISME CONCRET HUMANISTE

La **Matmut** est profondément mutualiste et attachée aux valeurs que cette notion porte : c'est la Raison d'être de la **Matmut** depuis sa création. Le mutualisme est plus qu'une idée, c'est une façon d'agir au quotidien.

ÉQUITÉ DE TRAITEMENT

C'est inhérent à ce qu'est la **Matmut** depuis son origine : les mêmes tarifs pour les affaires nouvelles et les contrats déjà en portefeuille, pour tous les canaux de distribution… Maintenir des tarifs compétitifs pour des produits de qualité est aussi un gage d'équité.

VULNÉRABILITÉ

La **Matmut** est « Complice de vies », de toutes les vies, celles des aînés, des jeunes, de leurs parents. Son rôle est d'entendre ce sentiment de vulnérabilité, plus que jamais présent dans notre société, et d'apporter des solutions.

EXCELLENCE DES OFFRES

La **Matmut** croit aux produits de qualité, avec des garanties vraiment protectrices, qui suivent au plus près les évolutions des préoccupations et des modes de vie de ses concitoyens.

DYNAMISME ÉCONOMIQUE MAÎTRISÉ & EFFICACE

Les valeurs mutualistes sont compatibles avec la notion de performance. La **Matmut** est une entreprise en croissance, c'est une force qui lui permet d'investir dans des idées qui ont du sens.

NOUVELLES SOLIDARITÉS

C'est la façon dont les solidarités peuvent s'exercer : à l'aide des nouvelles technologies en Santé par exemple, de nouveaux outils d'épargne et de transmission, de nouvelles modalités d'inclusion des populations précaires…

CRÉATIVITÉ POSITIVE

La **Matmut** réfléchit et soutient ce qui doit venir éclairer l'avenir : comment les mutations du monde vont impacter le quotidien, comment accompagner les personnes qui inventent chaque jour de nouveaux cercles vertueux à partir d'actions concrètes…

NOTRE RAISON D'ÊTRE, NOTRE RAISON D'AGIR

La vocation de la **Matmut**, c'est d'abord l'action et c'est cette action, au sens large, qui légitime son existence.

AIDER CHACUN À CONSTRUIRE ET RÊVER DEMAIN

C'est en assurant à ses sociétaires une bonne protection pour eux, leurs proches, leurs biens, que la **Matmut** leur donne les moyens d'agir sereinement, de prendre des risques, d'imaginer, de rêver en toute liberté.

LA GRANDE CONSULTATION ET SES ENSEIGNEMENTS

Plus de 135 000 personnes ont participé à la Grande consultation lancée par la **Matmut**. Cette forte mobilisation a permis de tirer des enseignements significatifs et éclairants sur les préoccupations actuelles des Français et de nourrir les travaux sur la Raison d'être du Groupe.

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU BAROMÈTRE MATMUT/OPINIONWAY « LES TRANSITIONS DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE »



LA SANTÉ, UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE

En tête, l'accès aux soins et la sécurité sanitaire



UN SENTIMENT FORT DE VULNÉRABILITÉ

Le monde va de plus en plus vite pour 92 %

Il est plus incertain pour 83 %



UNE ATTITUDE AMBIVALENTE ENVERS LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Elles sont :

- une menace pour 51 %
- une opportunité pour 43 %



DE NOUVEAUX BESOINS DE PROTECTION ÉMERGENT

Les participants se sentent protégés contre :

- les sinistres dans le logement : 80 %
- les problèmes de santé : 73 %
- les accidents : 68 %

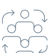
Les participants se sentent peu protégés contre :

- la cybercriminalité : 20 %
- l'exposition à la pollution atmosphérique : 17 %
- les conséquences du réchauffement climatique : 16 %



UNE DEMANDE DE SOLIDARITÉ QUI S'EXPRIME À PLUSIEURS NIVEAUX

En premier entre les générations : 59 %



UN BESOIN D'IMPLICATION PLUS FORT DES ENTREPRISES

- Dans l'intérêt général et le bien commun : 88 %
- Les questions écologiques : 83 %



LE MODÈLE MUTUALISTE PLÉBISCITÉ

La Matmut doit :

- préserver son modèle mutualiste pour 95 %
- le mettre davantage en avant pour 87 %

La Commission d'Action Mutualiste & le Fonds d'Entraide Mutualiste



PARCE QUE L'ASPECT HUMAIN IMPORTE PLUS QUE TOUT

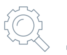
Dans un contexte difficile de crise sanitaire, sociale et économique, la **Matmut** et la **Mutuelle Ociane Matmut** s'attachent à accompagner les sociétaires et adhérents confrontés à de sérieuses difficultés sur le plan humain ou financier. Ces assurés peuvent en effet solliciter l'aide de la Commission d'Action Mutualiste - CAM - ou du Fonds d'Entraide Mutualiste - FEM (pour les demandes relevant exclusivement de la Santé), en cas d'accidents de la vie les exposant à des conséquences humainement dramatiques, ou en cas d'événements ou de soins coûteux mettant en péril l'équilibre financier de leur foyer. Ces sollicitations peuvent également être formulées par les services de gestion du Groupe **Matmut**, lorsqu'ils identifient des situations de grandes difficultés, non assurables ou non totalement indemnisables dans le cadre des garanties des contrats proposés par le Groupe. Les interventions de la CAM ou du FEM peuvent aussi concerner l'impossibilité temporaire, pour un assuré, de régler ses cotisations en raison de la survenance d'un aléa de la vie.

En dépit du contexte globalement défavorable, l'activité de la commission et du fonds a légèrement reculé en 2021, en raison :

- du « 100 % Santé », qui produit désormais son plein effet, en réduisant fortement le nombre de situations de « reste à charge » important pour les consommateurs (notamment en matière de frais d'optique et de prothèses dentaires),
- de la reprise de l'économie française constatée en 2021, bien que celle-ci n'ait pas encore permis de retrouver le niveau d'activité antérieur à la crise.

CHIFFRES CLÉS

COMMISSION D'ACTION MUTUALISTE


306 demandes étudiées


247 aides allouées


492 088 € alloués


Montant moyen : **1 992 €**

FONDS D'ENTRAIDE MUTUALISTE


379 demandes étudiées


355 aides allouées


255 050 € alloués


Montant moyen : **718 €**

La démarche qualité



Attaché depuis toujours à la qualité de service apportée à ses sociétaires, le Groupe **Matmut** a mis en place une démarche d'amélioration fixant des exigences et des engagements en matière de qualité de service :

- le suivi du niveau de qualité servie,
- la mise en place d'enquêtes de satisfaction,
- l'analyse des réclamations,
- l'amélioration des processus pour favoriser le rapprochement organisationnel et managérial, optimiser les processus métiers, améliorer l'efficacité, la performance, le contrôle des coûts et renforcer la capacité de réaction rapide face aux changements.

L'animation de la démarche repose sur les différents acteurs en charge de ces sujets, ainsi que sur la filière Qualité composée de correspondants au sein des Directions du Groupe. Le pilotage du management de la qualité donne lieu à l'élaboration de reportings et à la mise en œuvre d'un plan de progrès suivi en continu.

SA RECONNAISSANCE

CERTIFICATION

Renouvellement de la certification ISO 9001 obtenue par la **Mutuelle Ociane Matmut** depuis 2013.

LABELS

Matmut

LES DOSSIERS DE L'ÉPARGNE – LABEL EXCELLENCE 2022 – CRÉDIT AUTO MATMUT

LES DOSSIERS DE L'ÉPARGNE – LABEL EXCELLENCE 2021 – LIVRET MATMUT MATMUT

Mutuelle Ociane Matmut

LES DOSSIERS DE L'ÉPARGNE – LABEL EXCELLENCE 2021 – OCIANE SANTÉ PRO MUTUELLE OCIANE MATMUT

LES DOSSIERS DE L'ÉPARGNE – LABEL EXCELLENCE 2021 – OCIANE SANTÉ COLLECTIVE

LES DOSSIERS DE L'ÉPARGNE – LABEL EXCELLENCE 2021 – OCIANE SANTÉ FLEX

mutlog garanties Groupe Matmut

LES DOSSIERS DE L'ÉPARGNE – LABEL EXCELLENCE 2022 – ALTUS ÉVOLUTION 2.0

Le traitement des réclamations



ÉCOUTE, EMPATHIE ET APPROCHE BIENVEILLANTE

Si la crise sanitaire s'est prolongée tout au long de l'année 2021, ses effets ont été moins aigus qu'en 2020, favorisant une reprise de l'activité. Il en résulte une nette progression du volume des réclamations reçues (+ 23 %) par rapport à l'exercice précédent qui, il est vrai, avait été tout à fait atypique. Les réclamations liées aux impacts économiques de la pandémie ont été cependant moins nombreuses, malgré l'émergence progressive de certaines problématiques en lien avec la « Protection Juridique » du fait des conséquences des règles sanitaires imposées. Le gel des cotisations des contrats « automobile », décidé très tôt par le Conseil d'Administration de la **Matmut** pour l'exercice 2021, a contribué par ailleurs à limiter le nombre des réclamations portant sur la politique tarifaire du Groupe. Sur le plan qualitatif, la meilleure maîtrise des impacts du télétravail a permis une légère amélioration des délais de réponse et de la fréquence de l'information donnée aux sociétaires à chaque étape du traitement de leur réclamation. L'écoute, l'empathie et l'approche bienveillante des dossiers ont à nouveau guidé l'action de l'ensemble des collaborateurs du Groupe **Matmut**. Le dispositif de traitement des réclamations en place à la **Matmut** constitue également un pilier essentiel de la relation avec les sociétaires.

CHIFFRES CLÉS



11 053
réclamations reçues



13 jours ouvrés
délai moyen de réponse



56 % des réponses totalement ou partiellement favorables aux sociétaires



49 propositions de solutions rendues par le Médiateur



5 propositions du Médiateur favorables aux sociétaires

Les Ressources Humaines, un relai stratégique



PRÉVENTION, ÉQUILIBRE ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Pour plus de satisfaction et d'engagement, la **Matmut** a choisi de s'inscrire dans une démarche globale et ambitieuse favorisant l'équilibre et le bien-être au travail. Pour initier cette démarche, l'Observatoire du Climat Social du Groupe **Matmut** s'est enrichi d'un nouveau baromètre social, en complément du baromètre d'engagement en place au sein de la **Matmut** depuis 2018. Il vise à identifier les facteurs de risques inhérents aux activités du Groupe **Matmut**, ainsi que les facteurs de protection existant au sein de l'entreprise et qui peuvent s'équilibrer dans une logique de bien-être au travail.

Tout en veillant à la préservation de la santé et de la sécurité de tous, l'adaptabilité a été démontrée face aux contraintes posées par la crise sanitaire. Les projets et activités socles ont été maintenus et plusieurs activités RH, comme les formations et une partie du processus de recrutement, ont pris en compte la situation sanitaire pour pérenniser leurs actions en « distanciel » pour le confort et l'efficacité des équipes. En complément, pour favoriser les rencontres, les temps d'échanges informels et la dynamique d'équipe, le Groupe **Matmut** a doté tous ses managers d'un budget convivialité.

La Fondation Entrepreneurs de la Cité

FACILITER L'ACCÈS À LA MICRO-ASSURANCE POUR ENTREPRENDRE : UN PUISSANT LEVIER D'INCLUSION

Depuis 2006, la **Matmut** est engagée aux côtés de la Fondation Entrepreneurs de la Cité dont elle est membre fondateur. La mission de la fondation, reconnue d'utilité publique, est de favoriser l'emploi et de lutter contre la précarité des entrepreneurs en création (chômeurs, bénéficiaires des minima sociaux, personnes en situation de handicap, jeunes et seniors en difficulté…).

Structure à but non lucratif, la Fondation Entrepreneurs de la Cité diffuse des solutions de micro-assurance à tarif solidaire et accompagne les micro-entreprises dans la gestion de leurs risques.

L'ENTREPRENEURIAT, UNE VOIE DE RÉINSERTION DANS L'EMPLOI

Depuis sa création, la fondation a accueilli près de 24 000 entrepreneurs et compte 7 400 assurés sur toute la France. 84 % des entrepreneurs étaient demandeurs d'emploi, 6 % des bénéficiaires des minima sociaux et 10 % des salariés précaires.

La fondation propose non seulement des solutions d'assurance à des prix accessibles mais dispose également d'un plateau de gestion social et solidaire.

En 2020, dans le contexte de crise sanitaire, elle s'est mobilisée avec ses partenaires pour venir en aide à plus de 450 entrepreneurs fragiles et a versé 300 000 €. 85 % d'entre eux ont réussi à passer le cap malgré le confinement :

- Fonds d'aide d'urgence avec l'AGEFIPH pour 150 entrepreneurs handicapés, afin de financer les arrêts maladie, les arrêts gardes d'enfants et les arrêts préventifs pour personnes à risques,
- bourse exceptionnelle d'aide au rebond pour 200 micro-entrepreneurs, afin de subventionner leur trésorerie et leur reprise d'activité,
- gestion des sinistres Prévoyance et d'arrêts temporaires d'activité…

Elle propose également des permanences juridiques gratuites pour accompagner les micro-entrepreneurs dans leurs démarches administratives et la reprise de leur activité.



Le Centre de Santé du Square de la Mutualité



Dans un contexte sanitaire toujours complexe, le Centre de Santé du Square de la Mutualité, créé en 2013 par la **Matmut**, a démontré sa réactivité et sa capacité d'adaptation en relevant le défi d'une campagne de vaccination sans précédent. Depuis 2020, les équipes du Centre se sont mobilisées pour prendre en charge des patients « Covid », tout en maintenant une continuité des soins pour éviter les retards de diagnostic et de traitement. En 2021, le Centre de santé a poursuivi et amplifié son engagement en relevant le défi d'une vaccination de grande ampleur, tout en retrouvant un niveau d'activité supérieur à celui « d'avant crise ».

Près de 40 000 patients ont bénéficié d'environ 100 000 consultations ou examens dispensés par les professionnels du Centre

100 000 doses de vaccins ont été administrées au centre de vaccination porté par le Centre de santé

LA VOCATION DU CENTRE

RENDRE LES SOINS ACCESSIBLES

- En accueillant tous les patients, quelle que soit leur couverture sociale,
- en appliquant des tarifs en secteur 1, sans dépassement d'honoraires,
- en proposant des soins dentaires au « juste coût »,
- en pratiquant le tiers payant (Sécurité sociale et mutuelle).

PROPOSER DES SOINS QUALITATIFS, COMPLETS ET COORDONNÉS

- Des soins qualitatifs grâce à la sélection rigoureuse des praticiens et un plateau technique performant en imagerie et explorations fonctionnelles,
- une offre de soins complète en médecine et soins dentaires, s'articulant autour de 3 pôles principaux :
  - la prise en charge des pathologies cardiovasculaires et thoraciques,
  - la médecine de la femme,
  - et les spécialités « essentielles » (médecine générale, ORL, ophtalmologie, dermatologie…),
- des parcours de soins d'excellence coordonnés au sein du Centre, et avec les établissements hospitaliers partenaires (l'Institut Mutualiste Montsouris et l'Institut Curie) garantissant une optimisation de la prise en charge depuis le diagnostic jusqu'au traitement et au suivi du patient.

INNOVER

- En expérimentant des organisations et des nouveaux parcours de soins et de dépistage réplicables,
- en portant des projets visant à promouvoir le modèle d'exercice coordonné de la médecine et à démontrer les bénéfices d'un réseau ville-hôpital réellement opérationnel.

© Delfosse

LE CENTRE

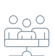
 **1 000 m²** au cœur de Paris

 **117** professionnels, dont 63 praticiens

 Un plateau technique complet : IRM, scanner, radiologie, échographie, mammographie...

 **27** cabinets médicaux, dentaires et salles d'imagerie et d'explorations

 **16** spécialités médicales

 Plus de **400** patients accueillis par jour dans toutes les spécialités

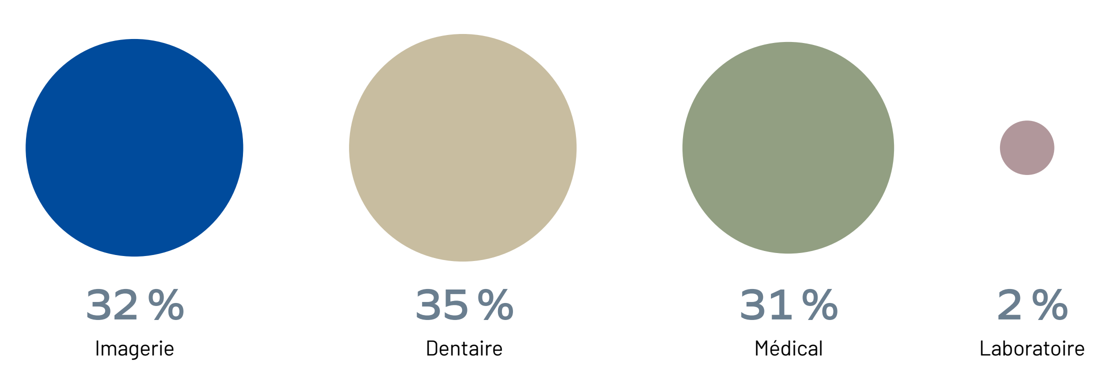
 **42 %** des rendez-vous pris sur internet (Doctolib)

LES FAITS MARQUANTS

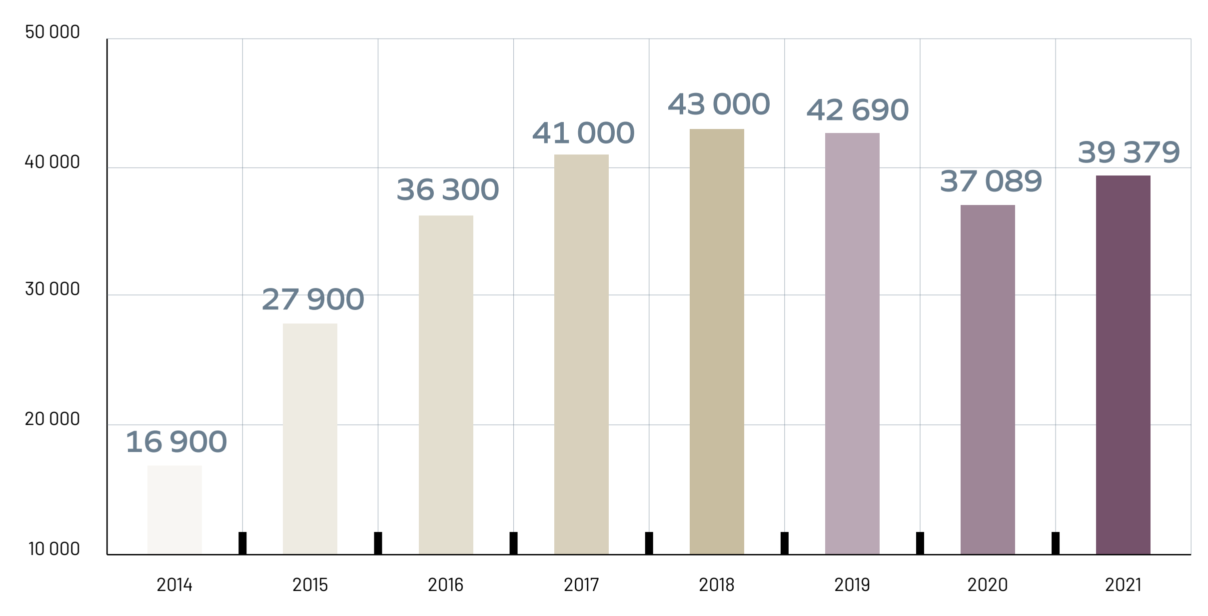
- **La poursuite et le renforcement de l'engagement dans la gestion de la crise sanitaire (cf. page 31).**
- **Une croissance de l'activité de 20 % par rapport à 2020, et de 7 % par rapport à 2019.** 2020 avait été impactée par des mesures de fermeture partielle d'activités, dentaires notamment, sur décision des autorités sanitaires. 2019 est donc l'année de référence permettant de mesurer de façon pertinente l'évolution en 2021. De 2019 à 2021, le Centre a connu une croissance de 7 % essentiellement portée par l'imagerie et le dentaire, mais nuancée par un recul de l'activité médicale :
  - **l'activité médicale** est en effet en baisse de 25 % par rapport à 2019 en raison des difficultés à remplacer et à recruter de nouveaux médecins généralistes dans un contexte sanitaire tendu,
  - **les soins dentaires** ont connu une progression de 15 % entre 2019 et 2021, grâce à l'arrivée de nouveaux praticiens et au fort développement de l'activité de chirurgie et d'implantologie dont le niveau a triplé en 2 ans,
  - **l'activité d'imagerie** est également en croissance de 14 % grâce au nouvel équipement d'IRM installé fin 2019 et exploité pour la première fois en année pleine.
- **L'ouverture de 3 nouvelles spécialités : médecine du sport, gastro-entérologie et chirurgie gynécologique dans le cadre du partenariat avec l'Institut Mutualiste Montsouris,**
  - **médecine du sport :** en articulation avec l'Unité de médecine du sport de l'Institut Mutualiste Montsouris, cette nouvelle spécialité s'adresse aussi bien aux sportifs qu'aux patients souhaitant démarrer ou reprendre une activité sportive dans une logique de prévention et de réduction de leurs facteurs de risque,
  - **gastro-entérologie :** cette consultation assurée par des médecins détachés de l'Institut Mutualiste Montsouris permet de compléter l'offre de soins en initiant au Centre de santé une prise en charge de toutes les pathologies hépato-gastro-entérologiques et proctologiques,
  - **chirurgie gynécologique :** renforçant le pôle de médecine de la Femme, ces consultations offrent aux patientes nécessitant une chirurgie un parcours de soins fluide et parfaitement coordonné avec l'IMM.
- **L'ouverture en juin d'une antenne médicale du Centre de santé** au sein de la Cité Internationale Universitaire de Paris, avec deux objectifs :
  - faciliter l'accès aux soins pour les 12 000 étudiants internationaux résidant chaque année à la « Cité U »,
  - assurer de la Prévention et des dépistages.
- La poursuite de la **dynamique de partenariat** (Institut Mutualiste Montsouris et Institut Curie) en vue d'améliorer les parcours de soins de nos patients.
- **Une dynamique de Prévention relancée :** les équipes du Centre ont réussi en 2021 à relancer les actions de Prévention et de dépistage, en plus de leur forte mobilisation sur la vaccination. 6 actions de prévention ont été menées sur des thématiques prioritaires, en partenariat avec l'Assurance Maladie, la Mutualité Française, la Ligue contre le Cancer, le Centre Régional de Coordination des dépistages des Cancers et des acteurs de santé du territoire :
  - dépistage des cancers du sein, colorectal et du col de l'utérus,
  - lutte contre le tabac,
  - infections sexuellement transmissibles,
  - check-up santé seniors.

L'ACTIVITÉ EN 2021

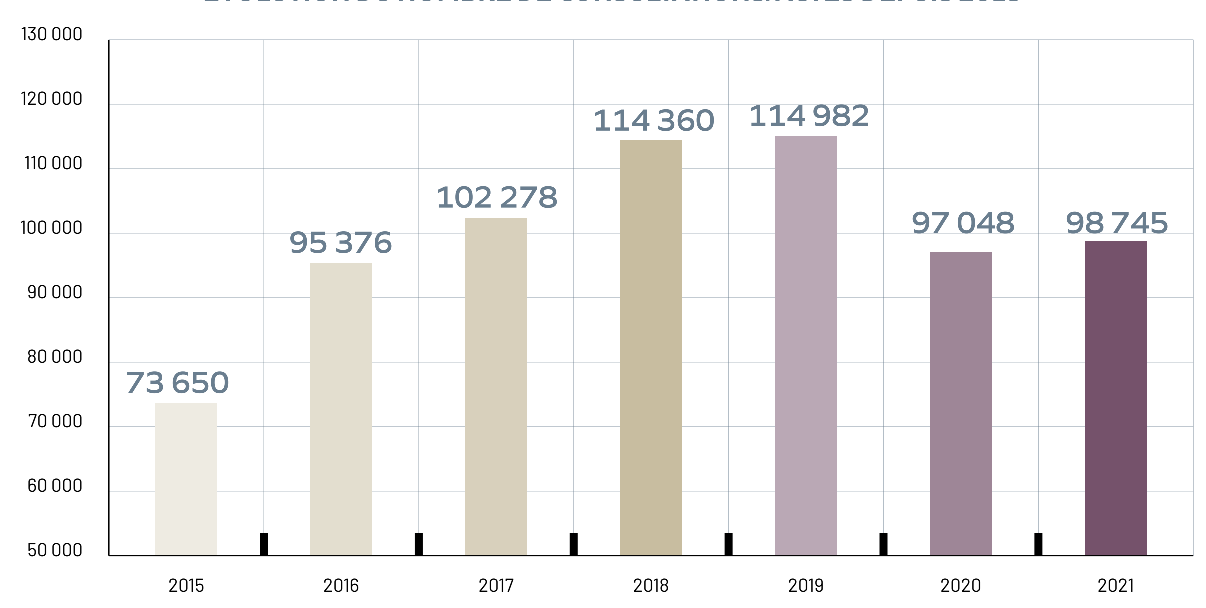
RÉPARTITION DES ACTIVITÉS



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PATIENTS DEPUIS 2014



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CONSULTATIONS/ACTES DEPUIS 2015



La politique de Prévention au service des assurés



LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

LA BELLE ATTITUDE SE POURSUIT

La **Matmut** a reconduit en 2021 ses opérations de sensibilisation sur le risque routier avec, notamment, une communication nationale **« La Belle attitude »**, portée par Fabien Barthez, pilote automobile.

Une prise de parole Prévention à destination de tous les usagers de la route, relayée par des campagnes d'affichage, une communication sur les réseaux sociaux et l'application Waze.

LE DIGITAL

Un accompagnement Prévention qui s'invite également dans les foyers des sociétaires, grâce aux pages conseils Prévention sur matmut.fr dont la consultation est en constante augmentation (536 000 visites en 2021, + 77 % vs 2020) et des webconférences 2 et 4 Roues, qui ont contribué à la sensibilisation de 1 200 assurés.

SÉCURITÉ POUR LES 2 ROUES

Coté motards, la **Matmut** poursuit son partenariat avec Liberty Rider et propose gratuitement la version premium de l'application axée sur la détection des chutes, l'alerte automatique des secours 24 h/24, ou encore le signalement des virages dangereux... **15 000 assurés ont bénéficié de l'abonnement offert.**

LES NOUVEAUTÉS

Naissance de **« Captain Trajet »** à destination des assurés âgés de 18 à 35 ans. Ce service de raccompagnement, accessible dans 24 grandes villes de France permet, grâce à un bon prépayé adressé par **Matmut** Prévention et utilisable sur l'application Uber, de regagner son domicile en toute sécurité en cas d'incapacité à la conduite.

LES ACTIONS TERRAIN

Des actions complémentaires ont été réalisées dans chaque région, à destination des enfants, étudiants, seniors...

2 400 personnes ont été sensibilisées grâce à la mise en place de stages de conduite, de simulateurs de conduite, de parcours nouvelles mobilités, d'ateliers sécurité, de conférences...





LA PRÉVENTION SANTÉ

La Santé est la préoccupation majeure des participants à la Grande consultation menée dans le cadre de la formalisation de la Raison d'être du Groupe **Matmut**.

Afin de préserver la Santé, de promouvoir le droit et l'accès aux soins pour tous, la **Matmut** se mobilise depuis de nombreuses années pour mettre en œuvre des actions de Prévention fortes et concrètes dans tous les territoires.

LUTTE CONTRE LA SÉDENDARITÉ : « NÉS POUR BOUGER », UN PROGRAMME POUR ENCOURAGER L'ACTIVITÉ PHYSIQUE

L'année 2021 a été l'occasion de mettre en avant son engagement « Complice de vies » en parrainant un nouveau programme court intitulé **« Nés pour bouger »** sur TF1. Chaque samedi soir, près de 5 millions de téléspectateurs suivent les aventures d'anonymes qui partent à la découverte d'une activité physique sous l'impulsion de l'animatrice Anaïs Grangerac, dynamique et toujours bienveillante.

SEMAINE DE LA PRÉVENTION SANTÉ

Tout au long du premier semestre 2021, dans le contexte de crise sanitaire qui a modifié les habitudes et le quotidien, **Matmut** Mutualité a proposé à ses adhérents de participer à de nombreuses activités en distanciel, adaptées aux circonstances et aux besoins de chacun portant sur la gestion du stress, l'alimentation, l'activité physique, l'apprentissage des outils numériques…

Elle a également organisé, à la rentrée, en partenariat avec la Mutualité Française Pays-de-la-Loire, la semaine de la Prévention Santé proposant :

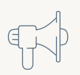
- de nombreux ateliers à distance permettant aux sociétaires de reprendre une activité physique douce et des habitudes alimentaires saines,
- une webconférence sur la place du numérique dans nos quotidiens, avec notamment un atelier culinaire.

INITIATIONS AUX GESTES QUI SAUVENT

Comme chaque année, les formations aux gestes qui sauvent en cas d'arrêt cardiaque (avec l'outil Mini Anne), ont été plébiscitées par les sociétaires.

BILANS AUDITIFS ET VISUELS

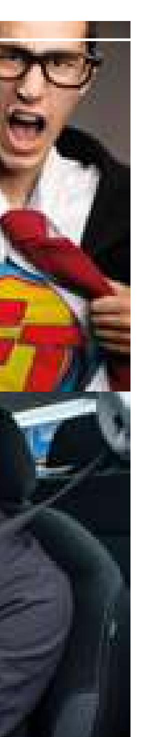
Proposés aux sociétaires en partenariat avec les enseignes « Écouter Voir », les bilans auditifs et visuels ont eux aussi rencontré un réel succès.



97 000
bilans auditifs et visuels proposés aux sociétaires



14 000
sociétaires conviés aux initiations aux gestes qui sauvent







La Matmut s'engage en faveur de la Santé, de la Recherche et de l'Innovation scientifiques et médicales



LA FONDATION MATMUT PAUL BENNETOT

La Fondation **Matmut** Paul Bennetot illustre au travers de son soutien à la recherche médicale, des valeurs intrinsèques à la **Matmut**. Ses actions concrètes, porteuses de sens pour les patients et leurs proches représentent un excellent vecteur d'incarnation de la Raison d'être du Groupe **Matmut**. Créée le 4 juillet 2006 par la **Matmut**, sous égide de la Fondation de l'Avenir, elle a vocation à soutenir et développer la Recherche et l'Innovation, en traumatologie, post-traumatologie, ainsi que dans les domaines des maladies chroniques et de la dépendance liée à une maladie progressive et irréversible.



LA FONDATION MATMUT PAUL BENNETOT APPORTE SON SOUTIEN À UN PROGRAMME DE RECHERCHE EN FAVEUR DE L'EXERCICE PHYSIQUE CHEZ LES JEUNES

Le projet intitulé **« Capacité physique des collégiens français, évaluation et effets d'un entraînement physique individualisé »** figure parmi les projets soutenus en 2021, sur avis du Conseil scientifique et validation du Comité de gestion de la Fondation **Matmut** Paul Bennetot, présidé par Christophe Bourret.

Ce programme, porté par la Fédération Française de Cardiologie et par l'Association Régionale de Médecine du Sport, est dirigé par le Pr Carré, cardiologue au CHU de Rennes et membre de l'association « Pour une France en forme ». Il résulte notamment du constat que les enfants et les adolescents ne sont pas épargnés par l'augmentation des comportements sédentaires et par la baisse de l'activité physique. Les retentissements sanitaires les plus visibles en sont le surpoids et l'obésité, en progression de 0,5 % à 1 % par an en France, avec leurs risques associés de morbidité et de mortalité précoces. La nécessité d'intervenir pour « inverser les courbes » devient donc urgente. C'est tout l'objectif de cette étude qui vise tout d'abord à évaluer, chez 10 000 collégiens, deux composantes majeures de la condition physique, la capacité physique et la force de préhension, validées comme facteurs pronostiques d'espérance de vie.

Sera ensuite mesurée l'efficacité d'un programme d'activité physique individuel de 7 semaines, adapté et développé auprès de 5 000 collégiens environ, les 5 000 autres collégiens suivant leur programme habituel d'enseignement du sport. Les résultats de cette comparaison, attendus d'ici fin 2022, devraient accompagner et renforcer le rôle moteur des Jeux Olympiques de 2024 dans la promotion du sport en France.

© skynesher - GettyImages

LA FONDATION DE L'AVENIR

La Fondation de l'Avenir, trait d'union depuis 1987 entre le mouvement mutualiste et les acteurs de la Santé publique, peut compter sur plus de 50 000 donateurs et 40 partenaires, tous mobilisés pour faire avancer le progrès médical. Parmi ses partenaires historiques, la **Matmut**, dont elle abrite sa Fondation **Matmut** Paul Bennetot depuis sa création en 2006. Très naturellement, en 2021, le Centre d'art contemporain de la **Matmut** - Daniel Havis a accueilli les Trophées de la Fondation de l'Avenir. Organisée tous les 2 ans depuis 2004, cette cérémonie de remise de 5 prix vient récompenser des chercheuses et chercheurs pour des travaux avec un bénéfice direct aux patients, tout en valorisant le soutien essentiel des partenaires et donateurs. Pour cette 9e édition, le Prix **Matmut** de l'innovation médicale a mis à l'honneur l'équipe du Pr Jean-Paul Marie, Chef de service ORL au CHU de Rouen, pour ses travaux sur la réinnervation laryngée, faciale et de la moelle épinière. Ce trophée a été remis par Christophe Bourret et Nicolas Gomart, en présence de Marion Lelouvier, Présidente du Directoire de la Fondation de l'Avenir. Et pour la première fois, un trophée d'honneur a été créé afin de remercier Dominique Letourneau, qui a œuvré 18 ans pour la Fondation de l'Avenir en tant que Président du Directoire de 2012 à 2020 et Directeur Général de 2003 à 2011. Symboliquement, Daniel Havis, Président du Conseil de surveillance de la Fondation de l'Avenir, lui a remis ce trophée accompagné d'un chaleureux témoignage.

Cérémonie à découvrir ou redécouvrir sur https://www.fondationdelavenir.org/trophees-de-fondation-de-lavenir-evenement-ligne/



LA FONDATION CHARLES NICOLLE NORMANDIE - ROUEN

La Matmut est membre fondateur, aux côtés de l'Université de Rouen, du CHU de Rouen et de la Région Normandie, de la Fondation Charles Nicolle Normandie, seule fondation reconnue d'utilité publique dans le domaine de la Santé en Normandie.

Elle abrite plusieurs fondations :

- la Fondation Caen Normandie Santé (CHU de Caen),
- la Fondation Mémorial Innovation (CH de Saint-Lô),
- la Fondation CHICAM (CH d'Alençon),
- la Fondation Jacques Monod (GH Le Havre),
- la Fondation Édouard Isambart (CH d'Évreux).

La Fondation Charles Nicolle Normandie permet à chacun de ces hôpitaux d'accéder au soutien de la région pour l'achat d'équipements en matériel biomédical innovant, et de recevoir des dons de mécènes. Pendant la crise sanitaire, la fondation a subvenu, en urgence, à l'acquisition d'équipements essentiels et adaptés à la situation sanitaire. La **Matmut** a quant à elle effectué un versement de fonds à la Fondation, permettant au Samu 76 de se doter d'appareils facilitant et sécurisant l'intubation respiratoire d'urgence.



© Delfosse

LE FONDS DE DOTATION KERPAPE

La **Matmut** soutient l'action du Fonds de dotation KERPAPE en qualité de mécène depuis sa création en 2016. Créé à l'initiative de la Mutualité Finistère Morbihan, le Fonds de dotation a pour vocation de faciliter le développement de toutes les activités du Centre Mutualiste de Rééducation et Réadaptation Fonctionnelles de KERPAPE, l'un des fleurons des établissements de Médecine Physique et de Réadaptation en France et en Europe. Il a également pour mission de promouvoir les nouvelles technologies au service du soin et de l'autonomie, d'agir pour l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap, de soutenir la recherche et l'innovation médicales, avec pour objectif permanent d'améliorer le confort des patients du Centre.

L'INSTITUT MUTUALISTE MONTSOURIS

La **Matmut** s'engage également, au travers de la structure MFPass, aux côtés de l'Institut Mutualiste Montsouris, pôle de référence en matière de soins, de recherche et de formation, afin de permettre l'accessibilité aux soins pour tous, sans dépassement d'honoraires.

Hôpital mutualiste, l'IMM fédère aujourd'hui de nombreux établissements mutualistes sur l'ensemble du territoire national avec pour objectif de mettre en place une politique hospitalière commune, d'améliorer les performances des établissements pour assurer leur équilibre économique et favoriser le développement du réseau.

MUTLOG : UNE MAISON BI-GÉNÉRATIONNELLE

Mutlog poursuit sa contribution au développement du dispositif « A.I.M.E.R.© » - Aînés. Infirmiers. Médecins. Étudiants. Résidence. - qui propose une approche innovante porteuse de forte plus-value sociétale. Ce dispositif a pour objet de faire cohabiter, sous le même toit, des personnes âgées en début de dépendance et/ou de maladie cognitive et des étudiants, notamment professionnels de Santé et, ainsi, de favoriser et maintenir le lien social. Il participe au ralentissement de la progression des affections et à la meilleure connaissance, par les praticiens de demain, de l'évolution des pathologies et des difficultés du quotidien qu'elles engendrent. Une charte du « Bien vivre ensemble » est régularisée par les locataires qui bénéficient par ailleurs d'un logement à loyer modéré.

L'objectif de **Mutlog** est de poursuivre son soutien au développement du dispositif « A.I.M.E.R.© », déjà mis en place au cœur de Limoges au sein d'une maison bi-générationnelle, dans les villes proposant des formations au métier de la Santé. D'ores et déjà, des villes universitaires ont marqué leur vif intérêt pour cette démarche innovante (via une Société Anonyme HLM ou un office HLM).





La Matmut s'engage en faveur de l'accessibilité pour tous à l'art, à la culture et au sport



LA MATMUT, COMPLICE DE L'ART ET DE LA CULTURE

L'accessibilité à la culture pour tous est un vrai leitmotiv, c'est le point de départ de toutes les actions culturelles du programme « **Matmut** pour les arts ». Que ce soit par le contenu, la gratuité, l'accès physique, l'audiodescription, les médiations adaptées, la **Matmut** ouvre les portes pour une découverte qualitative de l'art et facilite son appropriation par tous les publics : petits, grands, amateurs ou connaisseurs...

LE CENTRE D'ART CONTEMPORAIN DE LA MATMUT – DANIEL HAVIS

Fermé quasiment 6 mois en début d'année, le Centre d'art a de nouveau ouvert ses portes le 22 mai 2021 avec deux expositions : Sandra Binion dans la charreterie, labellisée « Flaubert 2021 », et Sabine Pigalle, commencée en 2020.

L'année s'est poursuivie avec Florence Dussuyer, l'été, et Julio Le Parc, à l'occasion des 10 ans du Centre d'art.

Par ailleurs, la médiation et l'accessibilité du parc ont été renforcées, en particulier avec le nouveau label « Tourisme et handicap » attribué au parc pour les quatre formes de handicap.

4 expositions par an

196 jours d'ouverture

Près de 16 000 visiteurs

L'ENGAGEMENT DE DANIEL HAVIS

« Un œil toujours ouvert sur l'art et convaincu qu'il doit être accessible, partagé et visible de tous. » Daniel Havis a porté l'ouverture du Centre d'art contemporain. 10 ans après, le site a été rebaptisé, en reconnaissance de son engagement personnel en faveur de la culture.

POINT D'ORGUE SUR LE PRIX RÉVÉLATION LITTÉRAIRE MATMUT

En 2013, le jury présidé par Philippe Labro sélectionnait un primo-écrivain parmi 2 000 manuscrits et permettait l'accompagnement d'un éditeur jusqu'à la publication de son premier roman.

Huit ans plus tard, 2021 marque la dernière année de cette aventure littéraire, avec une mise en valeur des romans de Sylvie Mouchon et Anne Donguy à la Fête du Livre de Saint-Étienne du 15 au 17 octobre 2021.

DEPUIS 2013, 9 ROMANS PUBLIÉS, 10 AUTEURS RÉVÉLÉS...

- *Un été exceptionnel* - Anne Donguy,
- *Claire obscure* - Sylvie Mouchon,
- *J'ai d'abord tué le chien* - Philippe Laidebeur,
- *La nuit a mangé le ciel* - Gauthier Steyer,
- *Soixante jours* - Sarah Marty,
- *Tu riras moins quand tu connaîtras les hommes* - Florent Bottero,
- *Un si long chemin jusqu'à moi* - Fabienne Périneau,
- *L'abeille noire* - Thierry Conq & Ronan Robert,
- *Racines mêlées* - Laure Gerbaud.

MATMUT, MÉCÈNE CULTUREL

L'engagement culturel de la **Matmut** n'a pas faibli en 2021.

Malgré la crise sanitaire et la fermeture de nombreux lieux de culture, la **Matmut** a renouvelé son soutien à 12 projets s'adressant aux publics qui sont le plus éloignés de l'art et la culture.

© DMEYER



SPONSORING SPORTIF, UNE ANNÉE…

… PLEINE DE SUCCÈS

Malgré un contexte sportif toujours marqué par la crise sanitaire, l'année 2021 a été un grand cru pour les partenaires du Groupe. Mention spéciale au RHE 76 (Rouen Hockey Élite) qui remporte un nouveau titre de champion de France après une saison sportive de haute volée. Un titre assumé en Ligue des Champions de hockey-sur-glace puisque les Dragons de Rouen ont atteint les ¼ de finale de l'épreuve continentale, ce qu'aucun autre club français n'avait fait !

À Rouen toujours, les joueurs de QRM (Quevilly Rouen Métropole) ont brillamment terminé à la deuxième place de National de football, obtenant le droit d'accéder à la Ligue 2 et au monde professionnel.

À souligner également, la performance d'Elhem Mekhaled, gestionnaire sinistre **Matmut** et boxeuse professionnelle qui a conservé sa ceinture européenne (EBU) des poids plumes le 18 septembre à Feyzin. Elle termine 2021 en position de challenger officiel pour le titre mondial.

Bonne performance pour le team Alpine Elf **Matmut** qui termine à la deuxième place du championnat du monde.

Enfin, et même s'ils ne sont pas parvenus à se qualifier pour les phases finales de Top 14, les clubs du LOU Rugby et du Castres Olympique ont été à la lutte toute la saison dans la première partie du championnat.

… PLEINE DE CŒUR

Ces nombreux succès sont synonymes de performances réussies sur les terrains !

En ajoutant les bonnes prestations du LOU Rugby et du Castres Olympique en 2021, ce sont plus de 30 000 € qui ont été collectés et reversés à des fondations d'intérêt public dans le cadre des « Actions du cœur **Matmut** ».

Pour chaque but ou essai marqué par ses clubs partenaires dans le cadre de la saison régulière, la **Matmut** verse en effet une somme destinée à venir en soutien d'actions d'intérêt général : citoyennes, sociales, éducatives, à destination de l'univers hospitalier ou de la recherche médicale…

Autant de dispositifs qui offrent un aboutissement solidaire à l'action sportive !

Ils ont cette année été complétés par une opération solidaire menée à l'occasion du tournoi de tennis féminin de Limoges en décembre. Grâce à la mobilisation des spectateurs, les « Bonnets du cœur **Matmut** » ont permis d'offrir plus de 600 tenues sportives aux enfants du Secours populaire à Noël !

… POUR BOUGER !

2021 a aussi été l'occasion pour le Groupe de lancer son programme destiné à encourager l'activité physique pour tous. Le contexte sanitaire a malheureusement limité le nombre de rendez-vous physiques : seul le 5 km « Nés pour bouger » du Seine Marathon 76 a pu être organisé en septembre. Une épreuve à allure libre qui a rencontré un franc succès avec un nombre de participants multiplié par deux !

L'engagement du Groupe en la matière a toutefois été matérialisé auprès du grand public à la télévision. En parrainant un nouveau programme court intitulé « Nés pour bouger » sur TF1, le Groupe **Matmut** illustre parfaitement sa démarche de « Complice de vies » et s'engage pleinement dans la lutte contre les méfaits de la sédentarité. Dans chaque épisode, la « coach », Anaïs Grangerac, part à la rencontre d'anonymes qui, par leur histoire personnelle, ne pratiquent pas ou plus d'activité physique. Des aventures suivies par près de 5 millions de téléspectateurs chaque week-end.



La Matmut s'engage en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et des proches aidants



MATMUT POUR LE HANDICAP

La signature d'un premier accord en 2013 traduisait l'engagement du Groupe **Matmut** en matière de diversité, d'égalité des chances et plus globalement de lutte contre les discriminations de toute nature. Le Groupe **Matmut** confirme aujourd'hui son engagement. L'accord conclu le 10 décembre 2021, à l'unanimité des organisations syndicales représentatives, porte sur l'emploi des personnes en situation de handicap et des proches aidants. Il couvre la période 2022-2024 et il s'inscrit dans la continuité de la dynamique impulsée par le précédent accord (2018-2021) et dans une politique RH ambitieuse sur les thématiques de l'inclusion et de la diversité. Grâce à cela, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap, au sein du Groupe est de plus de 7 %, soit le plus important, à date, dans le secteur de l'assurance. Le Groupe **Matmut** avait par ailleurs été récompensé sur cette période par un prix « Entreprise et salariés aidants » décerné par Audiens sous l'égide du Ministère du Travail.

Le nouvel accord est articulé autour de 3 thématiques :

- les dispositions relatives aux collaborateurs en situation de handicap. À noter, parmi celles-ci, les objectifs ambitieux fixés en termes d'embauche, tout en maintenant les dispositifs facilitant l'intégration réussie et l'accompagnement de ces collaborateurs, en termes organisationnels ou financiers. Ainsi, l'accord prévoit au moins 60 recrutements externes de personnes en situation de handicap, sur les 3 années, tout type de contrat confondu,
- les mesures en faveur des salariés proches aidants (collaborateurs **Matmut** venant en aide à une personne atteinte d'une perte d'autonomie d'une particulière gravité ou présentant un handicap). À ce titre, l'accord prévoit l'aménagement des modalités d'organisation du travail. Il intègre par ailleurs, un dispositif de dons de congés par des salariés **Matmut**, au profit d'un collègue proche aidant et l'alimentation d'un fonds de solidarité, abondé par l'entreprise, à hauteur de 40 % (contre 20 % dans le précédent accord). Enfin, ce nouvel accord permet d'étendre l'octroi de 5 jours d'absence autorisée au profit des proches aidants pour de nouvelles situations telles que : ascendants, conjoints en perte d'autonomie...
- la mise en place d'actions de sensibilisation. Il s'agira de relayer les dispositifs mis en place, en interne, et de les faire comprendre par toutes et tous, tout en mettant l'accent sur la formation professionnelle. Des actions de communication externe seront également mises en place.

Cet accord est une nouvelle concrétisation de la démarche du Groupe en matière d'inclusion et d'équité de traitement. L'inclusion constitue un des 3 piliers de la politique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) du Groupe **Matmut**.



FONDATION « ENTREPRENDRE POUR APPRENDRE NORMANDIE »

La Raison d'être de cet engagement aux côtés du monde de l'éducation est d'accompagner un jeune public motivé dans la création d'une mini-entreprise et de favoriser son expression à travers un projet commun. L'association Entreprendre Pour Apprendre (EPA) Normandie est une association à but non lucratif. Grâce au concept de mini-entreprise, EPA :

- favorise l'esprit d'entreprise des jeunes et les aide à développer leurs compétences entrepreneuriales,
- contribue à les préparer à leur vie d'adulte en leur faisant découvrir l'engagement personnel, l'activité collective et le domaine économique.

Elle accompagne des élèves de classes de 3e à post-Bac avec l'aide du corps enseignant, et en faisant appel à des professionnels d'entreprises partenaires : les parrains/marraines. Durant une année, un groupe d'élèves doit créer et faire vivre une mini-entreprise : trouver un projet, définir des statuts, nommer une Direction, commercialiser ses produits/services, le tout en respectant les objectifs fixés. Cette expérience permet aux jeunes participants de révéler ou de développer leur autonomie, leur responsabilité, leur créativité, leur confiance en soi et leur prise d'initiatives.



La Matmut s'engage en faveur de la réduction de son empreinte écologique

Fidèle à ses valeurs, le Groupe Matmut poursuit et développe son engagement environnemental dans le cadre d'une politique volontariste.



AGIR SUR LES CONSOMMATIONS INTERNES - LA GESTION DE L'ÉNERGIE

SAVE BOX : LES AUTOMATES DE GESTION D'ÉNERGIE

Le Groupe **Matmut** maintient le déploiement des Save Box en 2021. Au 31.12.2021, 81 Agences **Matmut** sont connectées. La valeur de réduction de la consommation globale d'électricité est identique en 2021, à savoir une réduction de la consommation de 13 kWh par m² exploité, en moyenne, représentant une économie de 11 %.



6 dépassements de consommation d'eau (> 5 litres) détectés au 31.12.2021.

44 alertes reçues pour un seuil de température cible dépassé

AGIR SUR LES DÉPLACEMENTS

LE PARC AUTOMOBILE (MATMUT LOCATION VÉHICULES)

Le Groupe **Matmut** adapte le véhicule d'entreprise aux souhaits de ses collaborateurs itinérants. Dans le respect de sa politique environnementale, la marque, la catégorie, la couleur, la motorisation et le nombre de places diffèrent d'un utilisateur à l'autre, en fonction de ses besoins. Les dotations statutaires, exclusivement électriques et hybrides, sont également respectueuses de l'environnement.

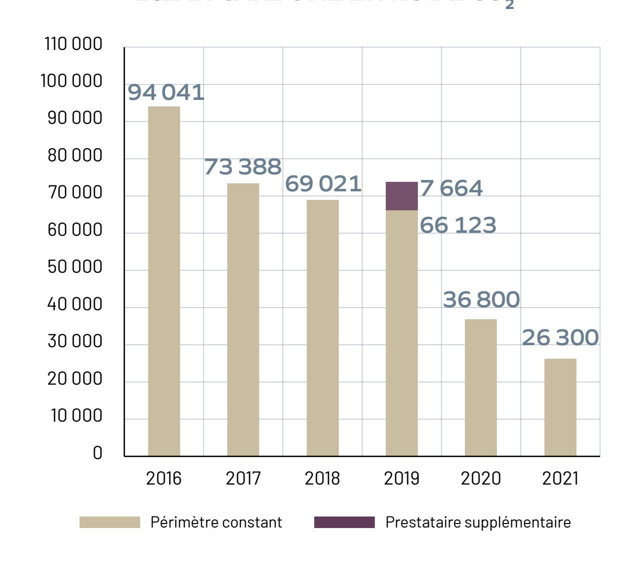
TAUX D'ÉMISSION MOYEN DE CO_2 DU PARC AUTO			
	2020	2021	ÉVOLUTION 2021/2020
Émission moyenne CO_2 (en g/km)	102,39	104,69	**+ 2,24 %**

Nous observons une légère augmentation du taux d'émission moyen de CO_2 du parc qui s'explique par un kilométrage total du parc en augmentation de + 1 929 001 km d'où une consommation de carburant supérieure de + 94 303 litres.

LES VÉHICULES « PROPRES » DU GROUPE MATMUT			
	2020	2021	ÉVOLUTION 2021/2020
Part des véhicules électriques ou hybrides	14,9 %	19,5 %	**+ 30,9 %**

BILAN CARBONE DES PRINCIPAUX TRANSPORTEURS SUR LES 6 DERNIÈRES ANNÉES

Toujours soucieuse de son engagement éco-responsable, la **Matmut** continue d'œuvrer auprès de ses prestataires de transport (livraison de colis toute France) afin d'obtenir les données « Bilan Carbone » correspondant à cette activité.



ENGAGER LES COLLABORATEURS

STAGES AUPRÈS DES COLLABORATEURS ITINÉRANTS

- Poursuite des **stages Éco-conduite** (issus du dispositif **Matmut** Prévention et en partenariat avec M&A Prévention), dispensés à l'ensemble des collaborateurs itinérants, avec pour objectif principal l'apprentissage d'une conduite nouvelle et éco-responsable.

BILAN DU STAGE ÉCO-CONDUITE				
	2018	2019	2020	2021
Nombre de participants	214	72	21	4

90 % des collaborateurs formés

- Poursuite des stages **Conduite Préventive** afin de permettre aux collaborateurs itinérants d'appréhender les situations d'urgence.

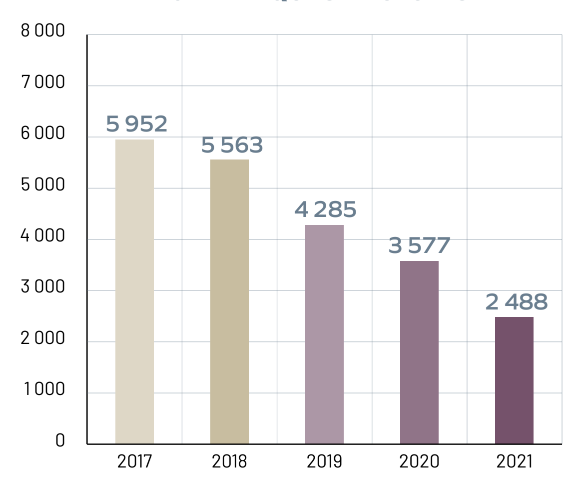
BILAN DU STAGE CONDUITE PRÉVENTIVE		
	2020	2021
Nombre de participants	9	52

12 % des collaborateurs formés



PRÉVENIR LES POLLUTIONS ET VALORISER LES DÉCHETS

LE RECYCLAGE DES CONSOMMABLES INFORMATIQUES CONTINUE DE BAISSER



VALORISATION DES DÉCHETS

VOLUMES DE RECYCLAGE (en tonnes)

BILAN			
	2019	2020	2021
Bois	2,24	1,76	–
Déchets en mélange	17,22	6,17	9,97
Matières organiques	10,22	8,94	8,34
Papiers/cartons	166,22	265,77	160,46
Gobelets en plastiques et en carton	1,70	0,88	0,43
Ferraille et métaux	1,34	–	–

Le tri sélectif a permis un meilleur recyclage des déchets et leur meilleure valorisation.

MISE À DISPOSITION DE POINTS DE COLLECTES POUR LES COLLABORATEURS

MÉGOTS

58,80 kg collectés, soit :

- 5 880 mètres de mégots alignés,
- 5 292 kg de déchets chimiques récoltés,
- 117 600 m^2 d'eau non polluée.

PILES ET ACCUS

Valorisation de 170 kg.

BOUCHONS PLASTIQUES

312 kg collectés.

UNE CONSOMMATION DE PAPIER RAISONNÉE, AVEC UNE TRAJECTOIRE « 0 PAPIER »

Au-delà de ce traitement vertueux des déchets, la **Matmut** a engagé une démarche de réduction des consommations de papier, avec l'objectif de s'approcher au plus près du « zéro déchet papier ». Cette consommation continue de baisser en 2021 (362 tonnes, versus 367 en 2020).

TRAJECTOIRE « ZÉRO DÉCHET PAPIER »

- **Réduire la consommation de papier,**
- **diminuer le nombre d'imprimantes,**
- **paramétrer l'impression en recto/verso,**
- **centraliser la gestion des impressions,**
- **identifier plusieurs dizaines d'activités pouvant faire l'objet d'une dématérialisation,**
- **développer la signature électronique (1 845 423 en 2021),**
- **valoriser le papier.**

DES ACTIONS NOUVELLES

LA VENTE DE MOBILIERS AUX COLLABORATEURS

Dans le cadre du renouvellement des espaces de travail et du remplacement des fauteuils de bureau, les anciens mobiliers ont été proposés à l'ensemble des collaborateurs à bas prix. La vente a remporté un vif succès : 305 salariés ont acquis fauteuils (297), armoires et meubles de rangement (147) et plantes (47).

LE DON D'ORDINATEURS

À l'occasion du renouvellement de son parc informatique, le Groupe **Matmut** a remis 3 315 ordinateurs à des collèges de Seine-Maritime.





DÉVELOPPER UNE CONTRIBUTION POSITIVE

LA POLITIQUE IMMOBILIÈRE DE LA MATMUT EN FAVEUR DE LA RÉDUCTION DE SON EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Le Groupe **Matmut** a poursuivi le renforcement de sa stratégie en faveur de la transition énergétique en développant les axes mis en place dans le cadre du concours Cube 2020, notamment pour ce qui concerne son patrimoine d'exploitation.

Différentes actions visant à limiter les consommations internes ont été mises en place :

- installation de détecteurs de présence pour limiter le temps d'éclairage dans les parkings, couloirs, sanitaires et locaux peu fréquentés,
- généralisation sur tous les sites des extinctions automatiques des lumières le soir,
- modification des éclairages par des éclairages basse consommation (LED, fluocompactes...),
- généralisation, sur tous les sites, de la modification des consignes de températures l'hiver comme l'été, dans les parties communes.

Les collaborateurs :

- sont sensibilisés à l'extinction des lumières lorsque les lieux ne sont pas fréquentés, à la fermeture des ordinateurs et autres appareils lorsqu'ils ne sont pas utilisés (présence d'affichages à proximité),
- sont incités aux éco-gestes :
  - suppression progressive de l'eau chaude dans les sanitaires,
  - passage progressif à une température moyenne des locaux s'élevant à 21°C au lieu de 23°C.

L'une des grandes actions menées en 2021 a consisté au remplacement des luminaires des bâtiments historiques de la **Matmut** qui ont été installés entre 2002 et 2004. La technologie fluorescente a été remplacée par la LED sur l'ensemble des plateaux de bureaux, soit 14 plateaux représentant environ 980 luminaires. Grâce à cette technologie, la consommation devrait être réduite d'environ 50 %.

Le Groupe **Matmut** est également en recherche permanente de performance énergétique pour ses placements immobiliers. La totalité des immeubles neufs doit ainsi atteindre une cible énergétique égale à RT2012 - 20 %. En pleine période de transition réglementaire sur ce sujet (RE 2020), la **Matmut** veille à ce que les nouveaux projets répondent dès à présent aux nouveaux standards.


© Delrosse

La Matmut s'engage en faveur de l'environnement et de la lutte contre le réchauffement climatique



AUX CÔTÉS DE PLASTIC ODYSSEY

Dans le cadre de son action RSE, la **Matmut** est engagée aux côtés de Plastic Odyssey depuis mai 2019. Ce partenariat, dont l'objectif est de soutenir un système plus respectueux de l'environnement tout en accompagnant une initiative innovante de l'économie circulaire, est tourné vers le développement durable et l'avenir.

L'équipe de Plastic Odyssey s'est donnée pour mission de lutter contre la pollution plastique dans le monde afin de préserver les océans.

Pour cela elle a décidé de :

- s'attaquer au problème à sa source, sur terre, en développant une micro-économie liée au recyclage et à la valorisation des déchets plastiques,
- développer, fabriquer et livrer des technologies de traitement des déchets en les rendant accessibles au plus grand nombre,
- promouvoir le projet en programmant une expédition de 3 ans autour du monde à bord d'un navire ambassadeur,
- développer des micro-usines et des partenariats à travers le monde.

Le partenariat du Groupe **Matmut** avec Plastic Odyssey permet, en interne comme en externe, de sensibiliser, d'accompagner le changement et la transition vers un système plus respectueux de l'environnement, comme par exemple, la recherche du zéro déchet plastique en entreprise.

L'année 2021 a été consacrée aux réparations du bateau de l'expédition. Réalisées dans un premier temps à Dunkerque, elles s'achèveront courant 2022 à Saint-Nazaire. À l'issue de ces travaux, l'ancien navire océanographique sera transformé en micro-usine de recyclage flottante et adaptée aux besoins spécifiques de l'expédition.

Plastic Odyssey reçoit un nombre croissant de sollicitations qui confirme d'une part le besoin de technologies à bas coût pour recycler les déchets dans les pays du Sud et d'autre part la nécessité de former et d'outiller les citoyens afin que chacun puisse agir à son échelle pour lutter contre la pollution plastique. L'équipe a sélectionné les projets les plus prometteurs et a commencé à préparer le terrain avec des partenaires locaux sur plusieurs territoires.

2022 sera, pour les acteurs du projet, l'année du déploiement international de leurs actions. En prélude de l'expédition, ils concentrent leurs efforts à la mise en place des premiers centres de recyclage en Guinée Conakry, au Maroc et au Sénégal.

Le Groupe Matmut et Plastic Odyssey, un partenariat renforcé.

Depuis le 1er juin 2021, dans le cadre de l'offre Complice Vie, chaque contrat vendu donne lieu au reversement d'un euro à notre partenaire. Ainsi, à ce jour, ce sont plus de 7 200€ qui ont été collectés pour être reversés à Plastic Odyssey Expédition. Une manière utile de renforcer le positionnement du Groupe **Matmut** sur les investissements financiers responsables.

LA MATMUT REJOINT LA NZIA ET S'ENGAGE POUR LE CLIMAT

En adhérant à la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA) le Groupe **Matmut** affirme son engagement en faveur de l'environnement et de la lutte contre le réchauffement climatique.

De façon très concrète, le Groupe fixera des objectifs intermédiaires, régulièrement mesurables et rendra publiques chaque année ses avancées aussi bien à travers son activité d'assureur que son rôle d'investisseur institutionnel (cf. page 32).



En 2021, la Matmut a lancé « Kékecé », une web série destinée à exposer et expliquer, tout en les illustrant, les engagements et actions RSE du Groupe. Notamment ceux pris en faveur du développement durable, de l'inclusion et de la Santé bien-être.

L'objectif du programme est d'être didactique et d'acculturer les collaborateurs aux enjeux RSE du Groupe, d'emporter leur adhésion tout en créant un sentiment de fierté et d'appartenance à l'entreprise.

Le programme se présente sous forme de motion design informatif, ludique et décalé. Il intègre deux séquences d'interview de collaborateurs et/ou de partenaires.

Court, d'une durée de 2 à 3 minutes, il est publié sur l'ensemble des réseaux sociaux de la Matmut (Linkedin, Twitter, Facebook, Instagram) et la chaîne YouTube du Groupe. Il est sous-titré afin d'être accessible au plus grand nombre.

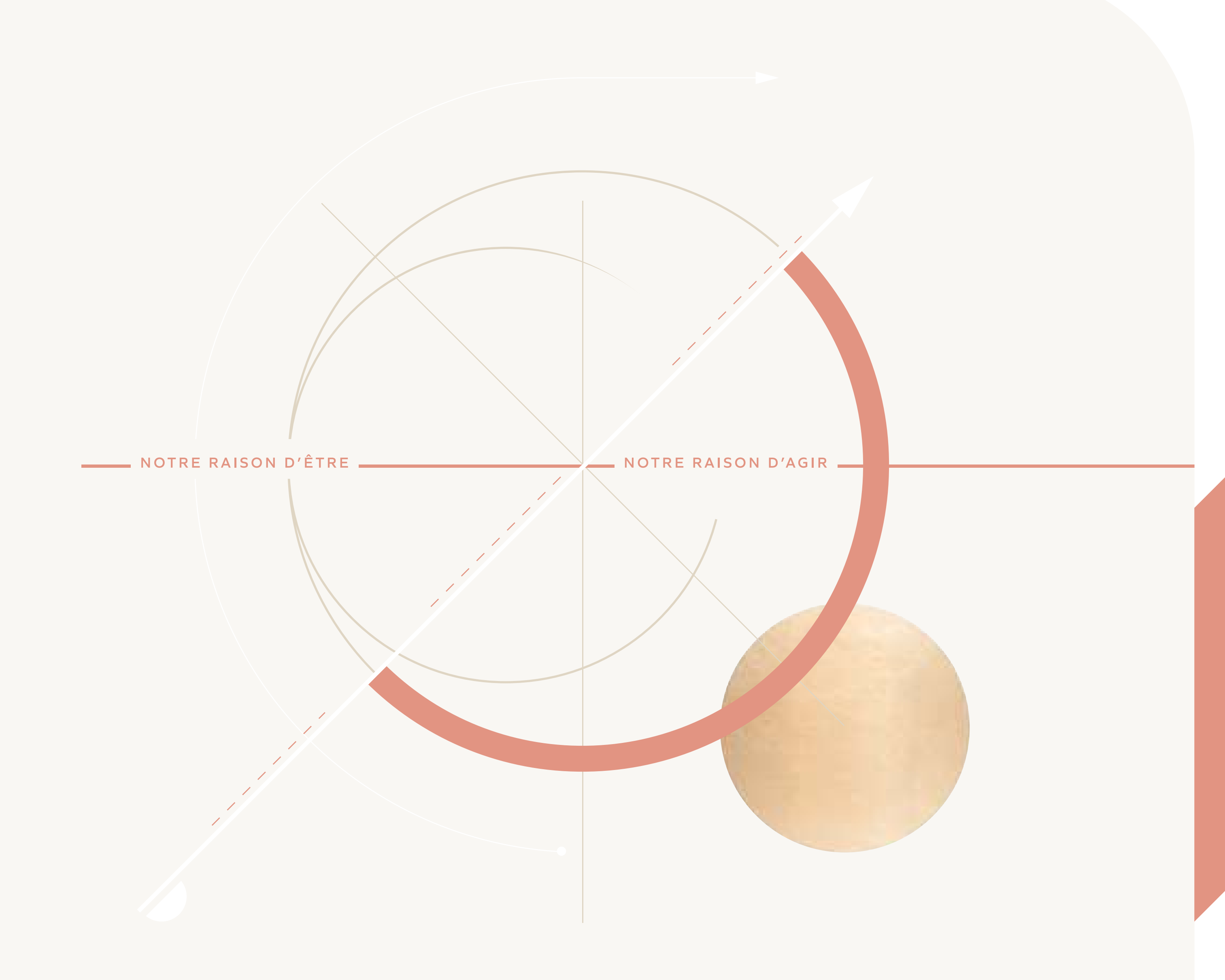
Chaque « Kékecé » aborde un nouveau sujet porté par la Matmut depuis de nombreuses années afin de l'éclairer.

Les premiers épisodes ont ainsi été consacrés à :

- **la Responsabilité Sociétale des Entreprises, La Matmut « vers une entreprise zéro déchets », les investissements socialement responsables, l'inclusion en entreprise et le mécénat médico-social,**
- **d'autres épisodes portant notamment sur l'immobilier responsable, le Livre III et le Centre de Santé Matmut du Square de la Mutualité, le sport santé et le programme « Nés pour bouger » du Groupe Matmut ou encore les produits d'assurance responsables, sont prévus.**







PARTIE 5

DONNÉES FINANCIÈRES



Les finances de la SGAM Matmut en 2021

L'année 2021 a été marquée par une nette reprise économique, consécutive aux décisions de vaccination généralisée, face à la pandémie Covid-19. Les marchés actions ont enregistré de fortes hausses annuelles, sur l'ensemble des continents, portés par le dynamisme de la croissance mondiale. Les politiques plus restrictives de la part des banques centrales, encouragées par les signes de résurgence de l'inflation, ont toutefois conduit à une nette remontée des taux d'intérêt. Dans ce contexte économique, la SGAM Matmut affiche une fois encore des résultats très satisfaisants.

Le résultat combiné de la SGAM **Matmut** en 2021 s'établit à 88,1 millions d'euros. Il est en hausse de 47,8 % par rapport à 2020.

Cette variation entre les deux exercices est à mettre en lumière avec les événements conjoncturels exceptionnels de l'année 2020. Cet exercice a, en effet, été marqué par la pandémie « Covid-19 » qui a eu notamment des effets négatifs sur les résultats financiers.

De plus, rappelons également que la SGAM **Matmut** a aidé significativement en 2020 ses sociétaires qui connaissaient des difficultés en raison de la crise sanitaire engendrée par la Covid-19 en accordant des aides dites « mesures solidaires ».

Les fonds propres combinés de la SGAM **Matmut** progressent une nouvelle fois cette année. Ils s'élèvent à 1 932,7 millions d'euros contre 1 845,1 millions d'euros au 31 décembre 2020.

La solvabilité de la SGAM **Matmut** affiche toujours un niveau satisfaisant, comme le souligne le ratio de solvabilité à 196 %, contre 202 % à fin 2020. Le besoin en capital (SCR) s'élève à 1 305,6 millions d'euros (1 173,8 millions d'euros en 2020). Tandis que les fonds propres éligibles S2 maintenus par la bonne tenue des marchés financiers fin 2021 atteignent le montant de 2 553,9 millions d'euros (2 376,5 millions d'euros en 2020) soit + 177,4 millions d'euros.

Les cotisations acquises globales augmentent de 117,7 millions d'euros. À l'augmentation des cotisations en assurance non vie et en santé pour 67,4 millions d'euros, s'ajoute également une hausse substantielle de la collecte des produits d'épargne de **Matmut** Vie pour 48,3 M€ par rapport à l'exercice 2020.

La charge des prestations d'assurance du Groupe augmente de 132,7 millions d'euros en 2021. Cette hausse est corrélée à la reprise progressive de l'activité économique et donc des déplacements sur l'exercice 2021 provoquant une hausse de la sinistralité. Par ailleurs, la hausse de la collecte en assurance vie provoque, par effet miroir, une hausse des charges des prestations d'assurance.

Le résultat de réassurance se dégrade de 46,1 millions d'euros par rapport à l'année dernière. Cette évolution s'explique principalement par une prise en compte exceptionnelle en 2020 des événements naturels liés aux sécheresses. Ainsi, le traité Catastrophe Naturelle explique la variation pour 43,4 millions d'euros chez **Matmut**.

La SGAM **Matmut** affiche un résultat financier en forte hausse de 145,1 % (142,2 millions d'euros en 2021). La crise majeure de la « Covid-19 » s'est très vite propagée aux marchés financiers et à l'économie mondiale en général durant 2020 dégradant le résultat financier. L'année 2021, elle, a été marquée par un fort dynamisme des marchés financiers porté par la progression du CAC 40 (+ 28,85 %). Ce contexte, particulièrement favorable, a engendré une hausse des revenus et des plus-values de cession au sein du Groupe.

La présentation simplifiée des comptes annuels combinés 2021

CHIFFRES EXPRIMÉS EN EUROS

BILAN COMBINÉ					
ACTIF	31.12.2021	31.12.2020	PASSIF	31.12.2021	31.12.2020
Actifs incorporels (dont écarts d'acquisition)	99 251 560	78 076 668	Capitaux propres du Groupe	1 932 662 934	1 845 080 478
			Intérêts minoritaires	32 098 944	29 526 811
Placements des entreprises d'assurance	5 140 013 885	4 982 184 906	Passifs subordonnés	20 000 000	20 000 000
Placements représentant les provisions techniques afférentes aux contrats en unités de comptes	1 648	1 254	Provisions techniques brutes	4 119 351 537	4 033 044 844
Placements des autres entreprises	109 165 511	111 203 947	Provisons techniques des contrats en unités de comptes	1 648	1 254
Titres mis en équivalence	137 482 710	120 045 591	Provision pour risques et charges	20 490 159	15 382 125
Parts des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	256 176 193	274 730 660			
Créances nées des opérations d'assurance	101 199 519	91 549 150	Dettes nées d'opérations d'assurance	18 967 481	19 636 254
Créances nées des opérations de réassurance	27 007 583	32 140 099	Dettes nées d'opérations de réassurance	11 268 129	12 591 492
Créances sur les entreprises du secteur bancaire	152 762 345	161 395 908	Dettes envers les entreprises du secteur bancaire	32 458 259	28 390 960
Autres créances	320 297 973	295 531 874	Autres dettes	232 872 059	225 891 243
Autres actifs	75 893 298	78 366 179			
Comptes de régularisation actif	43 152 283	43 675 078	Comptes de régularisation passif	42 233 358	39 355 853
TOTAL ACTIF	6 462 404 508	6 268 901 314	TOTAL PASSIF	6 462 404 508	6 268 901 314

La présentation simplifiée des comptes annuels combinés 2021

CHIFFRES EXPRIMÉS EN EUROS

COMPTE DE RÉSULTAT COMBINÉ					
	ACTIVITÉS ASSURANCE NON VIE	ACTIVITÉS ASSURANCE VIE	AUTRES ACTIVITÉS	TOTAL AU 31.12.2021	TOTAL AU 31.12.2020
Primes acquises	2 275 965 036	128 440 586		2 404 405 622	2 286 742 683
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités			11 882 376	11 882 376	10 962 905
Autres produits d'exploitation	48 019 963	1 204 737	4 686 091	53 910 792	28 130 519
Produits financiers nets de charges	110 629 939	29 809 975	1 791 509	142 231 424	58 020 693
Total des produits d'exploitation courante	**2 434 614 939**	**159 455 298**	**18 359 976**	**2 612 430 213**	**2 383 856 800**
Charges des prestations d'assurance	1 811 275 233	136 199 075		1 947 474 308	1 814 792 276
Charges ou produits nets des cessions en réassurance	37 676 803	1 309 459		38 986 263	- 7 132 274
Charges des autres activités			24 196 962	24 196 962	15 081 074
Charges de gestion	471 878 885	14 033 622		485 912 507	458 541 766
Total des charges d'exploitation courante	**2 320 830 921**	**151 542 157**	**24 196 962**	**2 496 570 040**	**2 281 282 842**
Résultat de l'exploitation avant dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition	**113 784 017**	**7 913 141**	**- 5 836 986**	**115 860 173**	**102 573 958**
Autres produits nets non techniques				- 3 352 995	- 4 855 950
Dotations aux amortissements des écarts d'acquisition				- 9 129	
Résultat de l'exploitation après dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition				**112 498 049**	**97 718 008**
Résultat exceptionnel				3 123 044	- 4 528 464
Impôts sur les résultats				- 33 703 466	- 32 414 999
Résultat net des entreprises intégrées				**81 917 627**	**60 774 545**
Quote-part résultats entreprises mises en équivalence				8 747 248	- 64 376
Résultat net de l'ensemble combiné				**90 664 875**	**60 710 169**
Intérêts minoritaires				- 2 571 878	- 1 095 401
RÉSULTAT NET DU GROUPE				**88 092 997**	**59 614 768**



PARTIE 6

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE


C'EST NOTRE RAISON D'AGIR AU QUOTIDIEN POUR AIDER CHACUN À CONSTRUIRE ET RÊVER DEMAIN

Sommaire


POUR AIDER CHACUN À CONSTRUIRE ET RÊVER DEMAIN
NOUS ASSURONS, NOUS ACCOMPAGNONS, NOUS PROTÉGEONS, NOUS NOUS ENGAGEONS, C'EST NOTRE RAISON D'AGIR AU QUOTIDIEN

Avant-propos

La **Matmut** appartient au mouvement pionnier des mutuelles d'assurance des années 50-60. Elle voit le jour en 1961 à Rouen et, alors que la voiture individuelle se démocratise progressivement au sein de la société française, elle fait ses premiers pas en proposant une assurance Automobile aux meilleures conditions aux salariés du secteur privé. Depuis, la **Matmut** est devenue un Groupe complet, acteur majeur sur le marché de l'assurance en France.

Fiers de cet héritage, le Groupe **Matmut** et ses collaborateurs s'engagent depuis à développer leur savoir-faire dans le respect de valeurs mutualistes, de valeurs de proximité, de solidarité et d'humanité, en plaçant les sociétaires/adhérents au cœur des décisions. Complice de vies, le Groupe **Matmut** a à cœur de se réinventer chaque jour afin d'offrir aux sociétaires/adhérents des solutions toujours plus adaptées à leurs besoins, que ce soit en Auto, en Habitation, en Santé, en Épargne et Prévoyance et en Retraite.

En prise directe avec la société et ses évolutions, le Groupe **Matmut** contribue à son niveau à construire un monde et un avenir meilleur : il conçoit des produits d'assurance responsables, garantissant une couverture adaptée aux besoins et dans le respect du pouvoir d'achat des sociétaires/adhérents, il agit en faveur de la réduction de son empreinte écologique, noue des partenariats avec des acteurs culturels afin de rendre la culture accessible au plus grand nombre, s'investit dans des centres de soins, encourage la recherche médicale et l'innovation en soutenant par exemple le développement des véhicules autonomes.

En qualité d'assureur mutualiste, le Groupe **Matmut** porte la responsabilité de développer ses activités en participant au développement durable dans le respect de ses valeurs d'entreprise citoyenne et engagée, avec pour priorités, l'environnement, l'inclusivité, le bien-être et la santé de ses parties prenantes. Cette vocation profondément mutualiste s'exprime dans sa Raison d'être.

Face aux enjeux environnementaux et sociétaux actuels et à venir, le Groupe **Matmut** cherche à contribuer à une société, une économie et un environnement durables.





Édito



Malgré une activité fragmentée, rythmée par les contraintes dues à la crise sanitaire, 2021 a été une année marquante pour le Groupe **Matmut** qui a fêté ses 60 ans et formalisé sa Raison d'être après plusieurs mois de travaux.

Les mots Raison d'être et mutualisme sont intrinsèquement liés.

Le fait d'être mutualiste est en soi une mission. Pour cette raison et afin de ne pas créer d'ambivalence avec les statuts de la mutualité, nous avons décidé de ne pas inscrire notre Raison d'être dans les statuts de l'entreprise.

La **Matmut** a été créée pour être la mutuelle d'assurance de ceux qui n'en avaient pas, dans une volonté de solidarité sociale et d'inclusion. Elle a grandi et s'est développée en totale cohérence avec son ADN mutualiste, il est constitutif de son identité et structure depuis toujours l'ensemble de ses actions.

C'est dans cette continuité que nous avons voulu très naturellement incarner tout ce qui fait le Groupe **Matmut** depuis sa création, en formalisant notre Raison d'être après un large travail de co-construction avec l'ensemble de nos parties prenantes. Cette volonté démocratique s'est traduite par une démarche inédite et profondément mutualiste en organisant une grande consultation auprès de nos plus de 4 millions de sociétaires, administrateurs, délégués et collaborateurs.

La **Matmut** a fêté cette année ses 60 ans. 60 ans d'engagement à défendre ses convictions, son métier d'assureur et ses valeurs. Aujourd'hui, la formalisation de la Raison d'être est une étape supplémentaire dans l'histoire de notre Groupe.

Notre Raison d'être est le fruit d'un héritage : elle a été construite et démontrée tout au long de notre histoire. Seule son expression est nouvelle, pas son contenu. Elle traduit ce que nous sommes déjà et réaffirme avec force ce qui nous détermine, nous singularise. Elle met des mots sur des actions et des valeurs profondément inscrites dans nos choix depuis toujours. Qu'il s'agisse de soutenir des projets en faveur de la solidarité, de l'inclusion, de la santé ou du développement durable, la **Matmut** n'a jamais cessé d'œuvrer pour concrétiser ses engagements.

La Raison d'être, nous permet de donner un sens et une vision commune à l'ensemble de nos actions.

Elle est notre boussole pour les années qui viennent, que ce soit directement dans l'exercice de notre métier d'assureur ou dans nos initiatives et nos engagements pour répondre aux défis du monde qui nous entoure.

De fait la démarche que nous avons effectuée nous a permis d'identifier des champs inexplorés, des attentes et des vulnérabilités. Il y a de nouveaux besoins, des risques qui émergent, nous rappelant s'il en était besoin que le fondement même de notre métier est d'assurer, de protéger et de rassurer.

Notre Raison d'être va nous guider dans la façon de concevoir nos produits et d'accompagner nos sociétaires au quotidien.

Elle est structurante pour la RSE du Groupe **Matmut** et permet de définir simplement, de façon lisible, le cadre dans lequel nos actions sociétales s'inscrivent.

Elle s'incarnera concrètement dans la mise en œuvre du nouveau plan stratégique de l'entreprise 2021-2023 et résonnera dans l'ensemble des projets, actions et engagements du Groupe **Matmut** pour le présent et le futur.

Christophe Bourret,
Président du Groupe **Matmut**

Nicolas Gomart,
Vice-Président et Directeur Général
du Groupe **Matmut**

Manifeste et Raison d'être

Plusieurs mois de travaux ont permis la formalisation du Manifeste et de la Raison d'être du Groupe Matmut. Après une phase d'état des lieux des actions « mutualistes » du Groupe, une Grande consultation nationale a été menée de janvier à mars 2021 auprès de l'ensemble des parties prenantes du Groupe, soit plus de 4 millions de personnes. Au terme de l'analyse des contributions, notre Raison d'être a été formalisée et son Manifeste rédigé.

Notre Raison d'être est l'expression de la mission que le Groupe Matmut s'est donné. Elle doit être déclinée au quotidien dans les comportements de l'entreprise et fédérer les collaborateurs autour d'une vocation commune. Elle permet de placer la stratégie de l'entreprise au cœur de la gouvernance, de l'ancrer dans le corps social. Elle est le sens profond que le Groupe Matmut donne à son activité, la ligne directrice.

Le Manifeste, quant à lui, définit les principes et les moyens d'application de la Raison d'être. Il aide à passer de l'intention à l'action concrète.

LE MANIFESTE

Nous, Groupe **Matmut**, femmes et hommes, croyons aux vertus d'un modèle mutualiste concret et humaniste, qui s'inscrit dans le temps long et se développe au bénéfice de tous. Nous l'avons placé au cœur de notre modèle d'entreprise.

Notre mutuelle appartient à ses clients sociétaires et nous avons conscience de cette responsabilité, c'est pourquoi nous souhaitons réaffirmer l'équité de traitement de chacun.

Nous sommes ancrés dans la réalité. La réalité, ce sont les besoins de nos sociétaires dans leurs attentes de protection, de solutions, de liens, d'écoute et de proximité.

Entendre le sentiment de vulnérabilité et d'aspiration au mieux-être exprimé par tous est de notre responsabilité. Y apporter des réponses concrètes et durables est notre engagement.

L'excellence de nos offres d'assurances est une priorité, cela concerne aussi bien la protection des biens, des personnes, du patrimoine, que celle de la santé de nos sociétaires.

Promouvoir un dynamisme économique maîtrisé et efficace est un incontournable, que nous, mutualistes, réconcilions naturellement avec notre engagement à agir en faveur d'une société plus solidaire, plus inclusive, et plus active face aux changements climatiques.

Nous, Groupe **Matmut**, sommes une mutuelle ouverte à tous, qui favorise l'émergence de nouvelles solidarités. Nous avons pris conscience des défis posés par les nombreuses transformations du monde, qui viennent percuter notre vivre ensemble. Nous inscrivons nos actions dans le but d'accompagner nos assurés face à ces transformations.

Nous croyons à la solidarité, l'inventivité, l'énergie et la créativité collectives. Nous soutenons les projets innovants et positifs qui améliorent réellement le quotidien.

Nous nous engageons en faveur d'une société où chacune et chacun se sent protégé pour être actif, libre d'agir et de construire.

C'est pourquoi nous faisons de notre Raison d'être, notre raison d'agir.

LA RAISON D'ÊTRE

Les travaux de formalisation de la Raison d'être du Groupe **Matmut** ont été guidés par la volonté qu'elle soit :

- simple, claire et engageante pour tous,
- courte et percutante pour une meilleure appropriation et une utilisation dans le temps,
- signifiante par rapport à notre métier d'assureur,
- optimiste et inclusive car c'est l'essence même du mutualisme.




Notre raison d'être,
notre raison d'agir !
Nous assurons,
nous accompagnons,
nous protégeons,
nous nous engageons,
c'est notre raison
d'agir au quotidien
pour aider chacun
à construire et
rêver demain.




Matmut



Note méthodologique

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

La Directive européenne du 22 octobre 2014 (2014/95/UE) a été transposée en droit français par l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et le décret n° 2017-1265 du 9 août 2017.

La réglementation prévoit, pour certaines entreprises et certains groupes, l'obligation d'insérer dans le rapport de gestion une « déclaration de performance extra-financière », un reporting sur la politique environnementale, sociale et de gouvernance de l'entreprise et son résultat, ainsi qu'une description des principaux risques associés les plus pertinents et la manière dont elle les gère.

Les SGAM et les SAM sont exclues du dispositif mais le Groupe **Matmut** a fait le choix d'établir – sur une base volontaire - une déclaration de performance extra-financière.

Il s'agit d'une analyse permettant une évaluation de l'entreprise basée non pas uniquement sur ses performances économiques mais sur son comportement vis-à-vis de l'environnement, sur le respect de ses valeurs sociales, son engagement sociétal et sa gouvernance d'entreprise.

Par ailleurs, la loi du 31 juillet 2014 relative à l'Économie Sociale et Solidaire a adopté un guide définissant les conditions d'amélioration continue des bonnes pratiques des entreprises de l'Économie Sociale et Solidaire assorti d'une obligation de présentation annuelle en Assemblée Générale.

Les thématiques du guide concernent la gouvernance démocratique, l'exemplarité sociale, la lutte contre les discriminations, le développement durable…

Ces bonnes pratiques et les données à caractère social, sociétal et environnemental étant très proches des informations à produire dans la déclaration de performance extra-financière, le Groupe **Matmut** a fait le choix de publier ces informations au sein d'un seul et unique document, la déclaration de performance extra-financière.

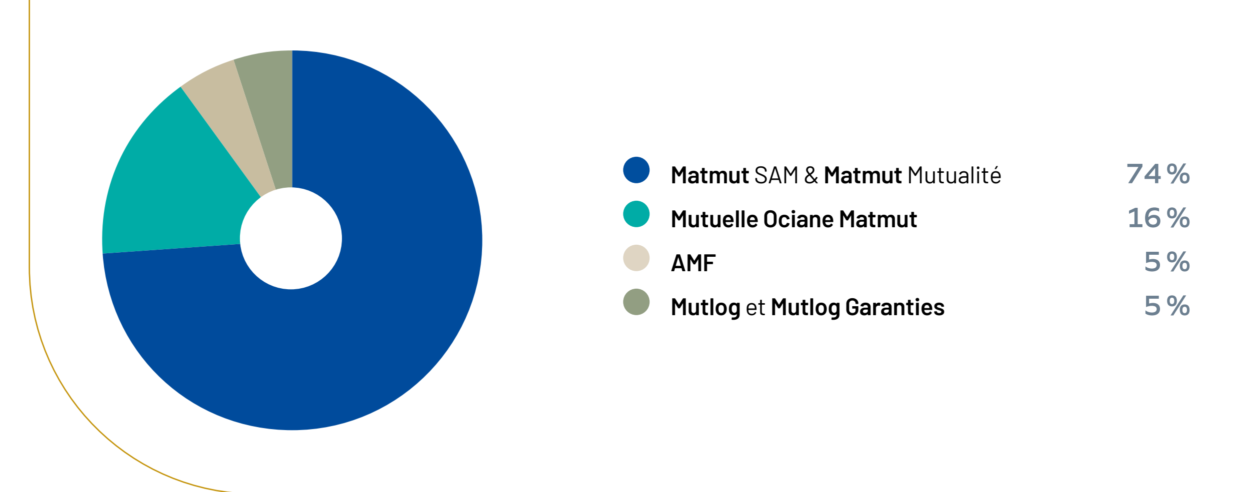
PÉRIMÈTRE DU REPORTING

La déclaration et les engagements RSE sont déclinés à toutes les entités composant la SGAM **Matmut** au 31.12.2021, à savoir :

- **les entreprises affiliées :**
  - **Matmut**,
  - **Matmut** Mutualité,
  - **Mutuelle Ociane Matmut**,
  - **AMF**,
  - **Mutlog** et **Mutlog Garanties**,
- **les filiales de Matmut :**
  - **Matmut** & Co,
  - **Matmut** Protection Juridique,
  - **Matmut** Vie,
  - **Inter Mutuelles Entreprises** (**IME**),
  - **Matmut** Patrimoine.

Les données et informations publiées proviennent en majeure partie de la **Matmut** et de la **Mutuelle Ociane Matmut** en raison d'une part de leur organisation en une seule et même Unité Économique et Sociale et d'autre part de leur poids économique significatif de plus de 90 % (cf. Poids des affiliées).

POIDS DES ENTREPRISES AFFILIÉES AU SEIN DE LA SGAM MATMUT



Aussi, pour permettre une lecture plus fluide du document, le terme « sociétaire » englobe à la fois les souscripteurs, adhérents et sociétaires des entités composant la SGAM **Matmut** et les politiques ou procédures ne comportant pas d'indication de leur provenance sont **Matmut/Mutuelle Ociane Matmut** par défaut.

À l'inverse, chaque fois que des informations pertinentes et disponibles émanent des mutuelles **AMF**, **Mutlog** et **Mutlog Garanties**, celles-ci sont intégrées au support et une mention en précise l'origine.

CONTENU DE LA DÉCLARATION

La présente déclaration comporte :

- une présentation du modèle d'affaires du Groupe,
- pour chaque famille de risques :
  - une description des risques sociaux, environnementaux et sociétaux les plus pertinents liés à l'activité et créés par ses relations d'affaires, ses produits et services,
  - une description des politiques appliquées au sens large (politiques, actions mises en œuvre et/ou procédures de diligence raisonnable) pour prévenir, identifier et atténuer la survenance de ces risques,
  - des indicateurs clés de performance,
- un tableau récapitulatif des risques, politiques et indicateurs de performance.

RECUEIL DES DONNÉES

Les données présentées concernent l'ensemble des entreprises affiliées de la SGAM **Matmut** et couvrent l'année civile du 1er janvier au 31 décembre 2021 ainsi que celles des exercices précédents lorsqu'elles sont disponibles pour permettre une comparaison.

Les entités contributrices à la rédaction de la déclaration sont la Direction des Risques et du Contrôle Permanent, la Direction Juridique, Fiscale et Conformité, la Direction Générale Adjointe des Ressources Humaines et Relations Sociales, la Direction des Moyens Généraux et Travaux Immobiliers, la Direction Générale Adjointe Pilotage Économique et Performance, la Direction Générale Adjointe Organisation, Systèmes d'Information et Innovation ainsi que les Directions Métiers et les entreprises affiliées de la SGAM.

La DGA Communication et RSE coordonne et pilote la collecte des données nécessaires auprès des contributeurs et restitue les éléments recueillis pour composer la déclaration de performance extra-financière.



La crise sanitaire liée au coronavirus a profondément modifié le fonctionnement du Groupe.
La mise en place de jauges de fréquentation sur certains sites et le travail à distance peuvent avoir un impact sur certains indicateurs communiqués dans le présent document et peuvent nuire à l'objectif de comparabilité recherché. Dans ce cas, une explication est apportée en marge des indicateurs pour expliquer les écarts.



ANALYSE DES RISQUES

L'analyse des risques constitue le point de départ du reporting extra-financier.

L'identification des risques non financiers significatifs est réalisée en appliquant la méthode d'analyse des risques mise en œuvre par la Direction des Risques et du Contrôle Interne (DRCI).

Une cartographie des risques majeurs sur le périmètre SGAM **Matmut** est établie depuis 2019. Elle fait l'objet d'une revue annuelle et d'une présentation au Comité des Risques, Conformité et Actuariat.

Elle est élaborée à partir d'entretiens conduits par la DRCI avec des membres du Comité de Direction, des responsables de fonctions clés, des dirigeants de filiales et des entreprises affiliées.

Elle comprend 22 risques majeurs financiers et non-financiers, parmi lesquels figurent des risques stratégiques et opérationnels repris dans la présente déclaration.

Les risques majeurs sont définis comme ceux dont la réalisation serait susceptible de contrarier l'atteinte des objectifs généraux du Groupe en affectant ses capacités financières, sa réputation ou la régularité de ses opérations.

Une hiérarchisation des risques est opérée en fonction de leur probabilité d'occurrence et de leur impact sur les activités tant en interne que pour les parties prenantes externes.

Leur évaluation s'effectue selon une criticité brute réalisée à dire d'expert sur un horizon temporel aligné au plan stratégique du Groupe (3 ans).

RISQUES SOCIÉTAUX
Favoriser l'accessibilité à l'assurance Réduire les inégalités sociales
Renforcer l'attractivité Fidéliser les assurés
Veiller aux enjeux d'image et de réputation
RISQUES SOCIAUX
Préserver le climat social
Gérer efficacement les emplois et les compétences
RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ
Protéger l'activité
Prévenir le risque cyber
RISQUES ENVIRONNEMENTAUX
Agir face au changement climatique
Réduire l'impact environnemental de l'activité



THÉMATIQUES EXCLUES

La Matmut a choisi de communiquer sur ses engagements sociaux, environnementaux et sociétaux représentatifs en excluant certaines informations jugées non pertinentes eu égard à son activité tertiaire.

Ne sont ainsi pas abordées :

- **les actions de lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable,**
- **l'économie circulaire.**

CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Groupe **Matmut** participe à l'échelle du territoire français et de son activité tertiaire à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par l'ONU, en particulier à 9 d'entre eux :

- bonne santé et bien-être (n°3),
- égalité entre les sexes (n° 5),
- travail décent et croissance économique (n°8),
- industrie, innovation et infrastructure (n°9),
- inégalités réduites (n° 10),
- consommation et production responsables (n°12),
- mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques (n°13),
- vie aquatique (n°14),
- paix, justice et institutions efficaces (n°16).

Pour illustrer la contribution du Groupe à la réalisation des ODD, un rappel est réalisé au regard de chaque politique ou actions engagées et un tableau récapitulatif figure en fin de document.

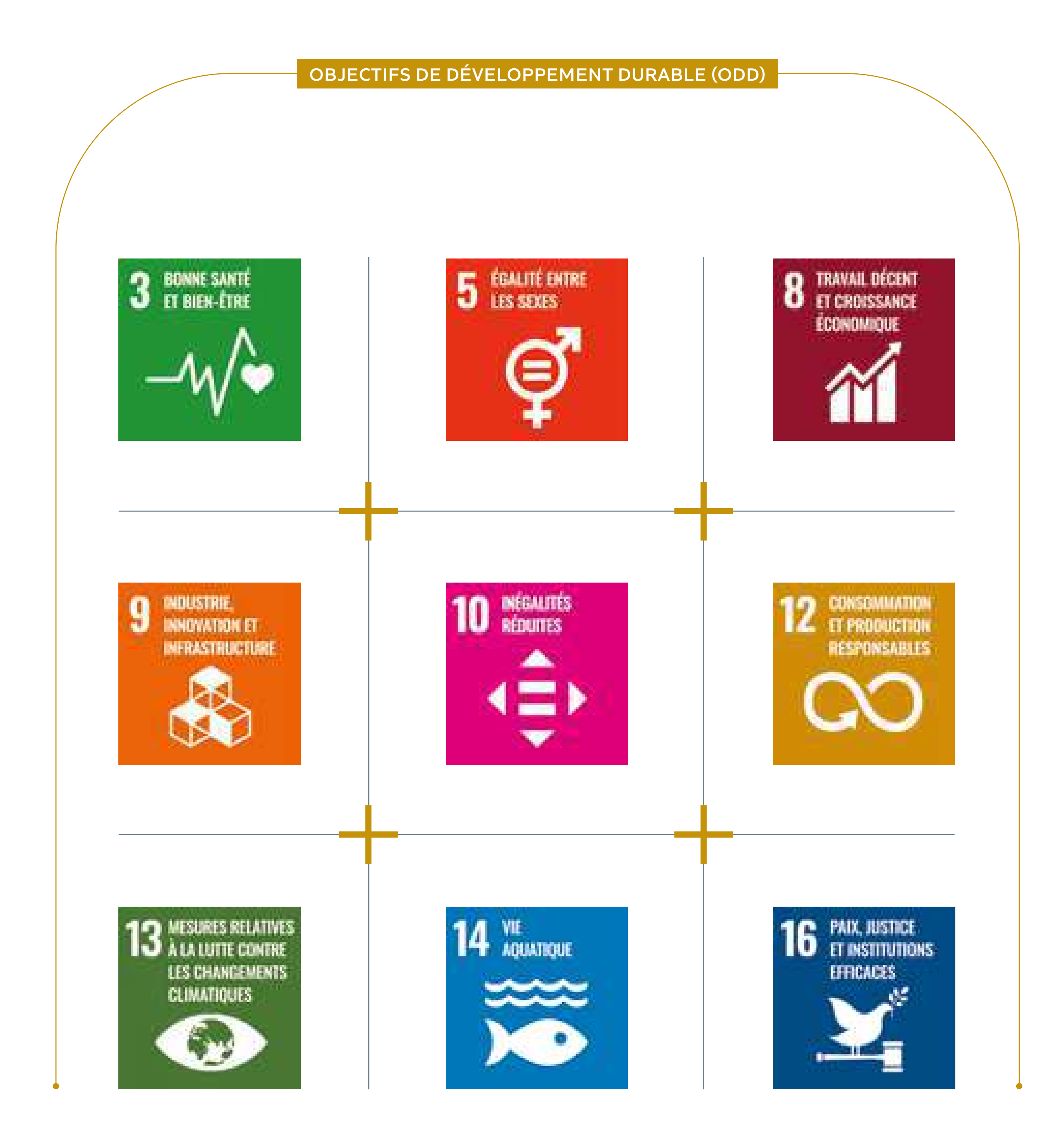


TABLE DE CONCORDANCE AVEC LES ATTENDUS RÉGLEMENTAIRES

La déclaration de performance extra-financière reprend les obligations mentionnées aux articles R. 225-105 et L. 225-102-1 III du Code de commerce.

<table>
<tr><th>RÉFÉRENCE CODE DE COMMERCE</th><th colspan="2">OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES</th><th>EMPLACEMENT</th></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">• Note méthodologique</td><td>P. 122</td></tr>
<tr><td rowspan="9">ARTICLE R. 225-105</td><td rowspan="5">• Description du modèle d'affaires</td><td>Organisation</td><td>P. 127</td></tr>
<tr><td>Objectifs généraux et stratégie</td><td>P. 130</td></tr>
<tr><td>Activités et chiffres clés</td><td>P. 131</td></tr>
<tr><td>Gouvernance démocratique</td><td>P. 132</td></tr>
<tr><td>Engagements RSE</td><td>P. 135</td></tr>
<tr><td rowspan="4">• Description des principaux risques liés à la société y compris ceux créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services
• Description des politiques appliquées par la société et procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques cités
• Résultats de ces politiques et indicateurs de performance</td><td>Risques sociétaux</td><td>P. 139</td></tr>
<tr><td>Risques sociaux</td><td>P. 157</td></tr>
<tr><td>Risques liés à la sécurité</td><td>P. 167</td></tr>
<tr><td>Risques environnementaux</td><td>P. 175</td></tr>
<tr><td rowspan="6">ARTICLE L. 225-102-III</td><td>• Conséquences sur le changement climatique de l'activité et de l'usage des biens et services produits</td><td>Risques environnementaux</td><td>P. 181</td></tr>
<tr><td>• Engagements sociétaux en faveur du développement durable</td><td>Risques environnementaux</td><td>P. 179</td></tr>
<tr><td>• Accords collectifs conclus et leurs impacts sur la performance économique ainsi que sur les conditions de travail des salariés</td><td>Risques sociaux</td><td>P. 162</td></tr>
<tr><td>• Actions de lutte contre les discriminations, actions en faveur de la diversité et mesures prises en faveur des personnes handicapées</td><td>Risques sociaux</td><td>P. 158</td></tr>
<tr><td>• Économie circulaire</td><td colspan="2">Des travaux d'audit des bonnes pratiques en matière d'économie circulaire ont été lancés en 2020 et ont permis des actions concrètes sur la réduction des déchets au Siège social</td></tr>
<tr><td>• Lutte contre le gaspillage alimentaire et la précarité alimentaire
• Respect du bien-être animal
• Alimentation responsable, équitable et durable</td><td colspan="2">Le Groupe Matmut n'a pas pris d'engagements spécifiques pour ces thématiques qui ne constituent pas des enjeux significatifs compte tenu de la nature de ses activités</td></tr>
</table>

Modèle d'affaires

ORGANISATION

Le Groupe **Matmut** est organisé en SGAM prudentielle (Société de Groupe d'Assurance Mutuelle) depuis 2018.

Dénommée SGAM **Matmut**, elle est composée des entreprises affiliées suivantes :

- **Matmut** et ses filiales,
- **Matmut** Mutualité,
- **AMF**,
- **Mutuelle Ociane Matmut**,
- **Mutlog** et **Mutlog Garanties.**



Toutes les entreprises affiliées appartiennent à l'Économie Sociale conciliant activité économique et équité sociale :

- **Matmut est membre de France Assureurs (FA) et adhérente au sein de cette Fédération à l'Association des Assureurs Mutualistes (AAM),**
- **Matmut Mutualité et Mutuelle Ociane Matmut sont adhérentes à la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF),**
- **AMF est membre de FA et adhérente au sein de cette fédération à l'AAM,**
- **Mutlog et Mutlog Garanties sont adhérentes à la FNMF et membre du GIE Groupe ACMIL.**

SGAM Matmut

Entité	Activité
Matmut	Assurance IARD des particuliers
Matmut Mutualité	Garanties complémentaires des accidents corporels
Mutuelle Ociane Matmut	Assurance Santé
AMF Mutuelle d'assurances	Assurance des Risques professionnels des agents publics
mutlog – L'homme au cœur du logement – Groupe Matmut	Assurance Emprunteur (décès, invalidité)
mutlog garanties – Groupe Matmut	Assurance Emprunteur (arrêt de travail, chômage)
Matmut Mutualité Livre III	Réalisations sanitaires et sociales

GROUPE PRUDENTIEL

Entité	Activité
MACIF Matmut – Inter Mutuelles Entreprises	Assurance des Professionnels et personnes morales
Matmut Protection Juridique	Protection Juridique des particuliers, professionnels et entreprises
Matmut Vie	Assurance Vie, Prévoyance, Épargne
Matmut & Co	Assurance IARD Risques spécifiques et Partenariats
Matmut Patrimoine	Conseil en gestion de patrimoine, solutions patrimoniales
Cardif IARD – Groupe BNP Paribas	Assurance IARD de la clientèle de BNP Paribas

Modèle d'affaires du Groupe Matmut

NOS RESSOURCES

DES FEMMES & DES HOMMES AU SERVICE DU MODÈLE MUTUALISTE



6 537 collaborateurs
(périmètre SGAM)





66 % Femmes **34 %** Hommes







92 % CDI **3 %** CDD **5 %** alternants

UNE PROXIMITÉ AU SERVICE DES ASSURÉS

480 Agences conseil

4 Plateformes Relation Sociétaire

6 Pôles de Gestion Indemnisation et Services

3 123 collaborateurs dédiés à la Relation Sociétaire

UN MODÈLE FINANCIER ROBUSTE

2 404 M€ de cotisations acquises

1 933 M€ de fonds propres

196 % de ratio de solvabilité

UN ÉCOSYSTÈME DE FILIALES ET DE PARTENAIRES SOLIDES

Inter Mutuelles Assistance (IMA)
Groupe OFI
BNP Paribas Cardif
Socram Banque
Crédit coopératif
Arval Service Lease
AEP - Assurance Épargne Pension
EAP - Crystal SA
Mutuelles de la fonction publique
Associations des comptables publics
Cdiscount
AssurOne Group
Attijariwafa Bank Europe

COMPLICE DE VIES DES SOCIÉTAIRES

Matmut

GÉNÉROSITÉ · SOLIDARITÉ · FIDÉLITÉ · TOLÉRANCE · COMPLICITÉ · BIENVEILLANCE

UN GROUPE MUTUALISTE RESPONSABLE

Offrir à tous une protection de qualité, adaptée aux besoins des assurés dans le respect de leur pouvoir d'achat.

UNE STRATÉGIE AMBITIEUSE

Se positionner en qualité « d'assureur à 360° » : assurances des Biens, des Personnes et du Patrimoine.

UN PANEL D'OFFRES COMPLÈTES & INNOVANTES

Être à l'écoute des attentes et des nouvelles tendances pour proposer des garanties et des services utiles et innovants.

UNE RELATION SOCIÉTAIRE DE QUALITÉ, FLUIDE ET EFFICACE

Optimiser une distribution multicanale sans couture et garantir un accompagnement résolument humain des assurés faces aux aléas de la vie.

UNE CAPACITÉ D'ADAPTATION ET DE RÉSILIENCE

Favoriser l'engagement des collaborateurs et les accompagner aux métiers de demain tout en développant l'innovation technologique et digitale.

UNE CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Mettre en œuvre une politique sociale et environnementale engagée et développer le caractère responsable de nos investissements.

NOTRE CRÉATION DE VALEURS

UN MODE MUTUALISTE EFFICACE

4,1 M de sociétaires/adhérents

7,7 M de contrats

+ 92 K sociétaires (portefeuille + 2,3 %)

+ 197 K contrats (portefeuille + 2,6 %)

88,1 M€ résultat net

UN ENGAGEMENT SOCIAL FORT AU SERVICE DES COLLABORATEURS

273,9 M€ masse salariale

14,2 M€ consacrés à la formation

92,9 % de collaborateurs formés en 2021

1 137 recrutements/an dont 22 % d'alternants

7,38 % taux d'emploi des personnes en situation de handicap

UN ENGAGEMENT SOCIAL FORT AU SERVICE DE LA COLLECTIVITÉ

1 811 M€ charges de sinistres IARD et Santé

1,7 M€ consacrés à la Prévention

750 K€ d'aides allouées aux assurés en difficulté

Plus de **2 M€** versés au titre du mécénat solidaire

UN ANCRAGE TERRITORIAL AU BÉNÉFICE DE TOUS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

100 % des collaborateurs

100 % des sites

99 % des fournisseurs/prestataires

4 200 réparateurs agréés (Auto)

1 600 entreprises partenaires (Habitation)

OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET STRATÉGIE

PLANS STRATÉGIQUES

L'objectif poursuivi par le Groupe **Matmut** est d'être un groupe complet d'assurances de personnes et de leurs biens.

Les chantiers de transformations initiés en 2016 lui ont permis de conforter sa place d'acteur incontournable du marché de l'assurance, de couvrir l'ensemble des besoins des sociétaires et d'accompagner la transition digitale.

En 2021, le Groupe a lancé un nouveau plan stratégique « Plus de **Matmut** » qui va se dérouler de 2021 à 2023. Ce nouveau plan est marqué par la poursuite des chantiers engagés dans le précédent plan #Ambition Plus et le lancement de nouveaux chantiers qui portent les enjeux de demain.



3 piliers composent le plan stratégique Plus de **Matmut** :

PILIER 1

Plus d'identité et de singularité : une image de marque forte mettant en avant nos valeurs mutualistes,

PILIER 2

Plus de développement de l'activité et d'ouverture : un développement de nouvelles gammes, vers de nouveaux clients pour confirmer **Matmut** en tant que Groupe complet d'assurance,

PILIER 3

Plus d'évolution interne : des outils, des méthodes et des environnements de travail modernisés au service des collaboratrices et collaborateurs.

RAISON D'ÊTRE

Le Groupe **Matmut** a formalisé sa Raison d'être afin de traduire de façon simple, claire et concise, le sens de ses actions et ses valeurs que ce soit auprès de ses sociétaires ou dans le cadre de ses interactions avec ses autres parties prenantes.

Celle-ci permet d'exprimer ce qu'est le mutualisme à la **Matmut** : un mutualisme pragmatique où la dimension économique des actions sert une finalité sociale.

Elle permet également de définir la contribution que le Groupe entend apporter aujourd'hui et demain aux grands défis sociétaux, sociaux, environnementaux et économiques auxquels nous sommes confrontés.

Après une phase d'état des lieux des actions « mutualistes » du Groupe, une consultation nationale sans précédent a été menée début 2021 auprès de l'ensemble des parties prenantes du Groupe **Matmut**. Au terme des travaux et de l'analyse des contributions, la Raison d'être du Groupe a été formalisée et révélée au cours d'un congrès organisé, au mois de septembre 2021 à Rouen, pour fêter les 60 ans de la **Matmut**.

La Raison d'être est le fruit d'une expression collective et de 60 ans d'un mutualisme moderne, ancré dans la réalité, à l'écoute des transitions et de ceux qui les vivent.

Elle s'incarne concrètement dans la mise en œuvre du nouveau plan stratégique de l'entreprise 2021-2023 et résonne dans l'ensemble des projets, actions et engagements du Groupe **Matmut** pour le présent et le futur.

ACTIVITÉS ET CHIFFRES CLÉS

PRÉSENTATION DES PRODUITS ET SERVICES



ASSURANCE DES BIENS ET RESPONSABILITÉS

- Auto
- 2 Roues
- Nouvelles mobilités
- Habitation
- Jeunes, Scolaires, Étudiants
- Agents publics
- Santé animale
- Entreprises, Professionnels
- Associations
- Cyber assurance
- Télésurveillance
- Maison connectée



ASSURANCE DES PERSONNES

- Santé individuelle et collective
- Corporel
- Protection et Assistance
- Services à la personne



ASSURANCE DU PATRIMOINE

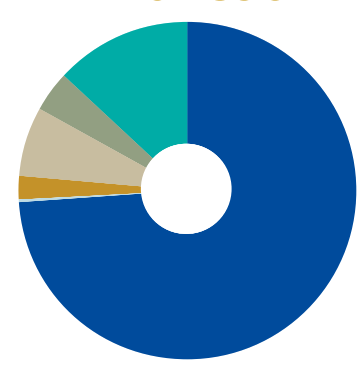
- Épargne
- Financement
- Assurance Emprunteur
- Retraite

CHIFFRES CLÉS ET DONNÉES AU 31.12.2021

LE SOCIÉTARIAT

NOMBRE TOTAL DE SOCIÉTAIRES :

4 104 896

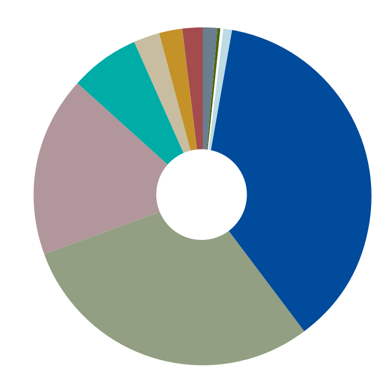


Matmut SAM	3 042 577
Matmut & Co	6 645
Inter Mutuelles Entreprises	92 214
AMF	272 093
Mutlog et **Mutlog Garanties**	166 713
Mutuelle Ociane Matmut	524 654

LES CONTRATS

PORTEFEUILLE DE CONTRATS :

7 761 242



Véhicules à moteur	2 874 173
Habitation	2 310 729
Corporel	1 331 958
Santé	524 654
Pro & Entreprises	183 022
Assurance Scolaire	178 979
Épargne et Prévoyance	137 721
Assurance Emprunteur	113 806
Comptables Publics/Régisseurs	22 715
Multigaranties Professionnelles Agents Publics	18 043
Autres contrats **	65 442

**Navigation de plaisance, Chasse, Chiens/chats, Contrats Collectifs, Assurance Loyers Impayés

LES COLLABORATEURS

EFFECTIF TOTAL :

6 537

Matmut SAM	5 458
Mutuelle Ociane Matmut	495
Matmut Protection Juridique	293
Inter Mutuelles Entreprises	192
Mutlog et **Mutlog Garanties**	36
Matmut Vie	21
AMF	15
Matmut Patrimoine	14
Matmut Mutualité	13





UNE GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE

L'un des grands principes d'une mutuelle, et par conséquent du Groupe, tient en son fonctionnement démocratique.

Ce modèle, fondé sur la solidarité, l'égalité et l'humanisme, et désormais incarné dans sa Raison d'être, permet à ses sociétaires d'être au cœur de la gouvernance démocratique : ce sont, en effet, eux qui élisent les délégués qui les représentent et s'expriment en leur nom lors des Assemblées Générales - organes délibérants les plus importants.

Contrairement à une entreprise privée à but lucratif, aucune des mutuelles du Groupe **Matmut** ne rémunère d'actionnaire ou d'intermédiaire.



730 délégués aux Assemblées Générales en 2021 représentant les sociétaires/ adhérents du Groupe Matmut sur tout le territoire.

L'ÉLECTION DES DÉLÉGUÉS

Les statuts des mutuelles fixent les conditions des élections et la fréquence de renouvellement des délégués. Ils prévoient que tous les sociétaires/ adhérents participent aux élections selon le principe « un homme, une voix ».

12,91 %
taux de participation aux élections des délégués des sociétaires Matmut, Matmut Mutualité Livre II et Matmut Mutualité Livre III en 2021.

9,89 %
taux de participation aux élections des délégués Mutuelle Ociane Matmut en 2021.

LE RÔLE DES DÉLÉGUÉS

Les délégués des sociétaires sont bénévoles et indépendants, élus sur l'ensemble du territoire, ils sont proches des sociétaires et par leur diversité, ils permettent d'exercer au mieux leur représentation lors des Assemblées Générales.

Leur mission est essentielle : ils s'expriment au nom des sociétaires sur les grandes orientations, participent aux décisions et élisent les Conseils d'Administration des mutuelles. Ils transmettent à la Direction et aux Conseils d'Administration les remarques et attentes éventuelles des sociétaires qu'ils sont à même de collecter.

TAUX DE PARTICIPATION AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

	2021	2020	2019
Matmut	**81 %***	84 %	92 %
Mutuelle Ociane Matmut	**74,56 %**	82 %	71%
AMF	**98,3 %**	92 %	81 %
Mutlog & **Mutlog Garanties**	**86 %**	68 %	60 %

* Assemblée Générale dématérialisée en raison de la crise sanitaire

À la **Matmut**, des délégués du Conseil d'Administration répartis sur l'ensemble des régions représentent le Conseil d'Administration auprès des partenaires mutualistes locaux et reçoivent les sociétaires en rendez-vous à l'occasion d'une réclamation, d'un avis ou d'un questionnement. Ils participent à des actions de formation pour une meilleure connaissance des objectifs et réalisations de la mutuelle.

CHIFFRES CLÉS

NOMBRE TOTAL DE DÉLÉGUÉS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31.12.2021

82 délégués du Conseil d'Administration sur 93 départements.

La **Matmut** entretient des liens solides avec l'ensemble de ses délégués tout au long de l'année à travers :

- des réunions,
- la communication d'informations sous différents formats : magazine semestriel **Matmut** Info, dossiers d'informations régionaux, dossier complet sur les Assemblées Générales dans le magazine **Matmut** Info,
- des publications dédiées (newsletters) : Lettres aux délégués des sociétaires (biannuelles), Lettres aux délégués du Conseil d'Administration (quadrimestrielles),
- une forte mobilisation des délégués en 2021 autour de la Grande consultation sur la Raison d'être et du Congrès des 60 ans.



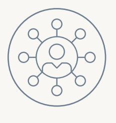
LA GRANDE CONSULTATION NATIONALE

Afin de formaliser sa Raison d'être, le Groupe **Matmut** a organisé une Grande consultation nationale auprès de ses sociétaires. Réalisée avec OpinionWay, elle a été menée entre le 20 janvier et le 19 mars 2021. Elle contenait une vingtaine de questions portant sur les enjeux de société, la perception des participants sur nos engagements et leurs attentes à l'égard de la **Matmut** pour répondre à ces enjeux.

Assez inédite et unique par son ampleur, la Grande consultation **Matmut** a été construite en s'attachant à reprendre les fondamentaux démocratiques de notre mutuelle : « une personne, une voix ». Elle a été menée auprès de tout notre écosystème afin de faire de ce travail un moment collectif de partage, riche d'enseignements pour le Groupe. Ainsi, ont été consultés :



Tous nos sociétaires :
4 millions de personnes



Tous nos délégués des sociétaires et du Conseil d'Administration :
830 personnes



Tous nos collaborateurs :
6 300 personnes

Avec plus de 135 000 participants, la Grande consultation a enregistré une participation estimée par l'institut OpinionWay comme étant le double de celle habituellement enregistrée pour ce type de sondage. Ce qui traduit l'attachement des parties prenantes à la démocratie mutualiste de la **Matmut**.

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE LA GRANDE CONSULTATION



BAROMÈTRE MATMUT/OPINIONWAY LES TRANSITIONS DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE *

DANS UN MONDE EN TRANSITION, UN CLIMAT D'INCERTITUDE

THÈME 1 : LA SANTÉ, UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE

Les préoccupations des participants sont dominées par la santé, un phénomène accru par la crise sanitaire et notamment :

- l'accès aux soins avec une note d'inquiétude de : 8,9/10
- la sécurité sanitaire avec une note d'inquiétude de : 8,5/10

THÈME 2 : UN SENTIMENT FORT DE VULNÉRABILITÉ

La protection des données est une préoccupation majeure avec 8,4/10 comme note moyenne d'inquiétude

90 % considèrent que les positions sociales peuvent s'effondrer rapidement

THÈME 3 : DE NOUVEAUX BESOINS DE PROTECTION ÉMERGENT

Face à la baisse de solidarité perçue par beaucoup : 74 %

Face à une compétition accrue entre individus : 7,9/10

THÈME 4 : UN BESOIN D'IMPLICATION DES ENTREPRISES

Dans l'intérêt général et le bien commun : 88 %

Dans les questions écologiques : 83 %



LE MODÈLE MUTUALISTE MATMUT PLÉBISCITÉ

UN ATTACHEMENT PROFOND AU MODÈLE MUTALISTE MATMUT

95 % des sociétaires estiment que le Groupe **Matmut** doit préserver son modèle solidaire d'assureur mutualiste

87 % des sociétaires estiment que le modèle mutualiste **Matmut** doit davantage être mis en avant

LE MODÈLE MUTUALISTE, AU CŒUR DE L'IDENTITÉ MATMUT

76 % des sociétaires affirment que le Groupe doit accompagner tous ses sociétaires quel que soit leur profil d'assuré

LE MUTUALISME MATMUT, LA SANTÉ AU CŒUR

44 % des sociétaires estiment que le soutien de la **Matmut** à la recherche scientifique & médicale est essentiel

* Données issues de la Grande Consultation **Matmut** pour définir sa Raison d'être

LES 60 ANS DE LA MATMUT : « 60 ANS, L'ÂGE DE RAISON »

La **Matmut** a fêté ses 60 ans et révélé sa Raison d'être à Rouen sa ville d'origine qui abrite aujourd'hui encore son Siège social, en organisant plusieurs événements :

- un congrès exceptionnel en présence de l'ensemble des délégués du Conseil d'Administration et des délégués des sociétaires du Groupe **Matmut**, venus de toute la France, qui donnent corps à la vie démocratique des mutuelles composant le Groupe,
- une soirée exceptionnelle des 60 ans avec révélation en multiplex de la Raison d'être à l'ensemble des collaborateurs du Groupe sur plusieurs sites en France.

Les événements ont été placés sous le signe des engagements du Groupe **Matmut** depuis 60 ans et du chemin qu'il emprunte pour l'avenir. Des échanges ont été organisés : conférences, ateliers d'échanges et exposition dédiée aux actions RSE du Groupe **Matmut**.

RENCONTRES AVEC NOS DÉLÉGUÉS

PLASTIC ODYSSEY

Démarche et actions entreprises pour lutter contre la pollution plastique des océans

ACCÈS AUX SOINS, RECHERCHE MÉDICALE

Les enjeux d'aujourd'hui et de demain

PROMOUVOIR LE DROIT DES FEMMES







ENGAGEMENTS RSE

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) désigne la prise en compte des enjeux sociaux, environnementaux et éthiques dans tous ses domaines d'activité. Elle regroupe l'ensemble des pratiques mises en place pour contribuer au développement durable en répondant aux besoins actuels tout en préservant les générations futures.

De par sa nature même d'entreprise mutualiste et mû par une conviction profonde de l'ensemble de ses acteurs, le Groupe **Matmut** a toujours évolué et agi en consacrant une part importante de son énergie à ces enjeux.

En matière de RSE, les engagements du Groupe sont nombreux et variés, orientés essentiellement autour de trois axes :

- l'environnement,
- l'inclusivité,
- la santé et le bien-être.

Ces engagements, incarnation de la Raison d'être du Groupe **Matmut**, seront détaillés dans la suite de ce rapport.



JANVIER 2022

Création d'une Direction de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

ENGAGEMENT AUPRÈS DES SOCIÉTAIRES

- Adopter une gouvernance transparente en garantissant un fonctionnement démocratique,
- prévenir les risques déontologiques et éthiques,
- assurer la solidité et la pérennité du modèle mutualiste de l'entreprise,
- développer une relation de confiance durable,
- dégager une rentabilité au service d'une création de valeur pour la communauté des assurés,
- développer une conception solidaire et humaine de l'assurance qui s'appuie sur des valeurs mutualistes fortes,
- concevoir des produits et services adaptés et d'utilité sociale, des offres lisibles, au coût le plus juste,
- écouter et accompagner concrètement et humainement nos sociétaires lors d'un sinistre,
- protéger et accompagner pour permettre à chacun de se projeter et de construire son projet de vie.

ENGAGEMENTS AUPRÈS DES COLLABORATEURS

- Garantir de bonnes conditions de travail et assurer la sécurité des collaborateurs,
- favoriser le développement des compétences,
- assurer un dialogue social de qualité,
- lutter contre les discriminations et favoriser la diversité et l'inclusion,
- développer l'égalité entre les Femmes et les Hommes.

ENGAGEMENTS AUPRÈS DES PRESTATAIRES

- Promouvoir des relations responsables avec les prestataires, s'assurer de l'équilibre des relations afin de conduire des négociations justes,
- s'assurer de la qualité des sous-traitants afin de vérifier qu'ils respectent les Droits Humains et interdisent le travail des enfants,
- intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus d'achats (produits et services).



En 2022, pour la deuxième année consécutive, la Matmut figure au palmarès des 250 entreprises socialement responsables les mieux notées.

La Matmut apparaît au 5e rang pour le secteur assurance (2 places de mieux qu'au palmarès 2021*).

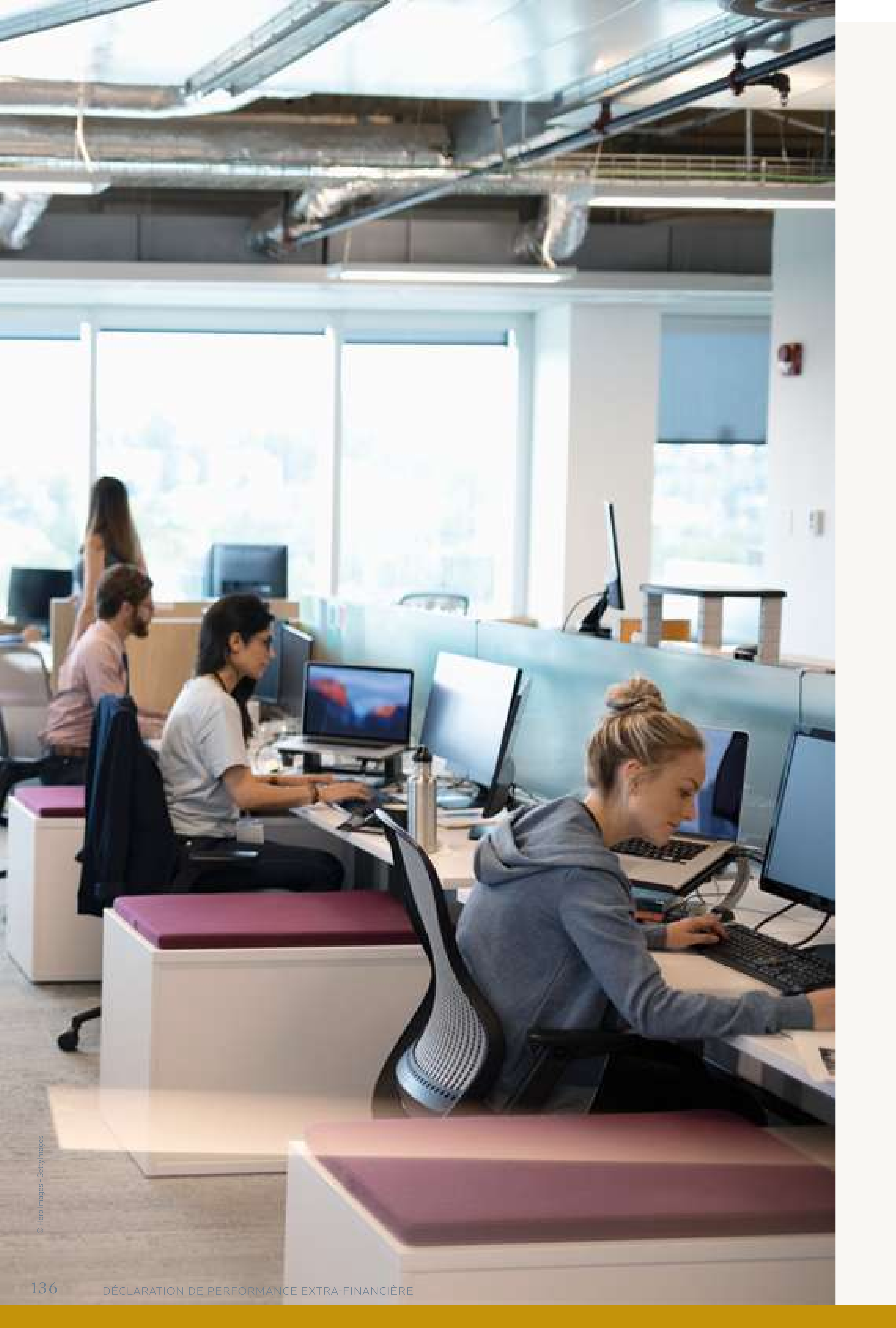
* « Palmarès 2022 des entreprises les plus responsables de France » publié dans l'édition du 17 novembre 2021 de l'hebdomadaire Le Point, associé à l'institut de sondage indépendant STATISTA

ENGAGEMENTS AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES

- Inscrire l'action du Groupe dans les initiatives et projets de son territoire,
- être acteur de l'habitat solidaire,
- favoriser l'emploi local,
- favoriser une politique de mécénats culturels et sportifs,
- encourager la recherche médicale,
- développer la prévention et soutenir des actions sociales,
- protéger les parties prenantes du risque de divulgation de leurs données personnelles,
- sécuriser les outils informatiques et les données contre une cyberattaque,
- prévenir et réduire l'empreinte écologique du Groupe en agissant sur les consommations internes et sur les déplacements,
- prévenir les pollutions et valoriser les déchets,
- engager les collaborateurs dans la démarche de réduction de l'empreinte écologique de l'entreprise,
- développer une contribution positive,
- mettre en place une politique d'investissements socialement responsables,
- soutenir et accompagner des projets en faveur de l'environnement,
- contribuer à une meilleure compréhension des enjeux RSE sur les médias sociaux du Groupe,
- cofinancement du premier Festival rouennais des Droits Humains.



En 2021, la Mutuelle Ociane Matmut, qui porte l'offre Santé du Groupe, s'est vue renouveler le label « Engagé RSE », niveau confirmé délivré par AFNOR en 2020.

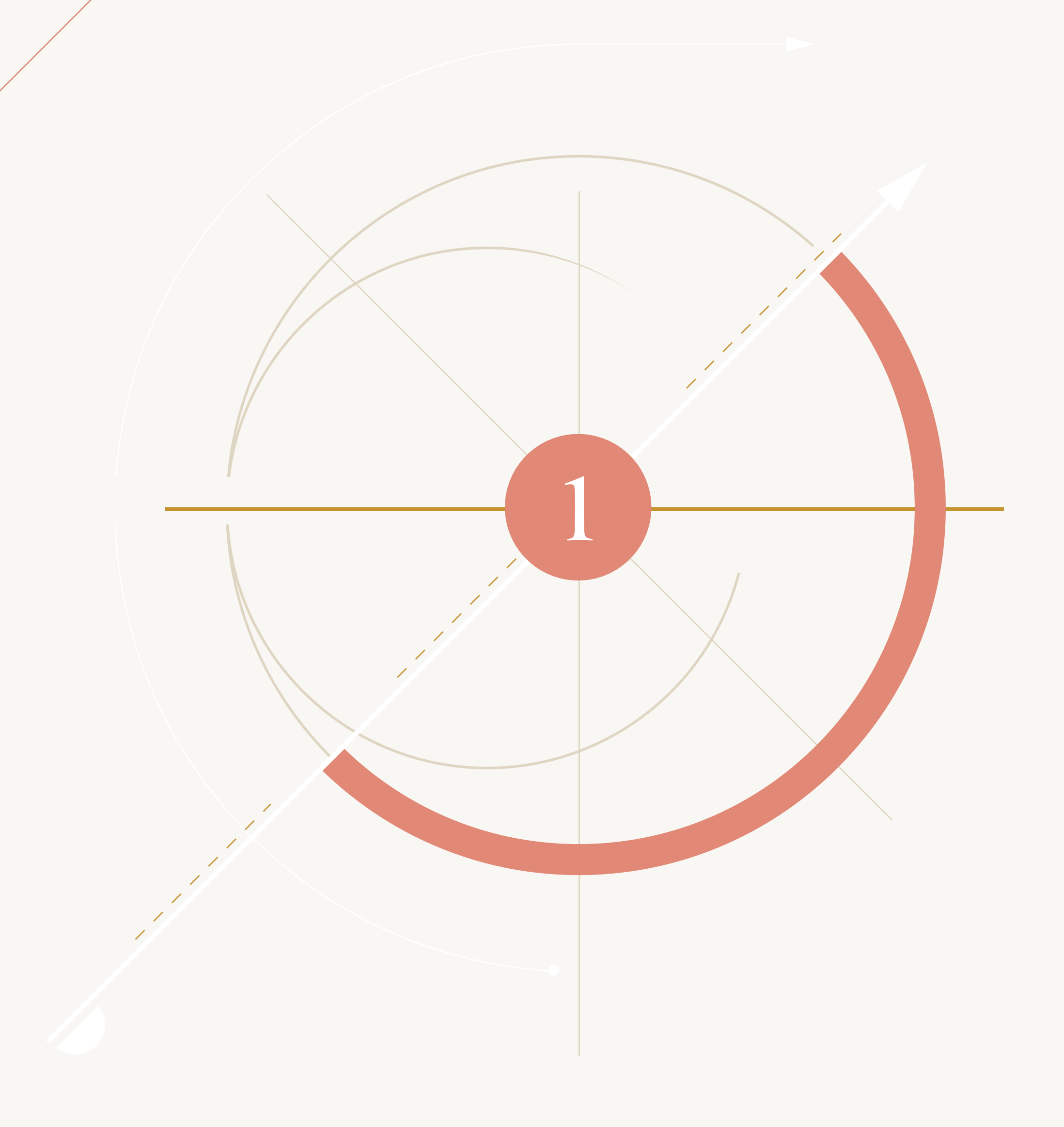

© Hero Images - Getty Images



PRÉSENTATION DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

RISQUES
ENJEUX
POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE
OBJECTIFS


© charles-deluvio - unsplash



LES RISQUES SOCIÉTAUX



Favoriser l'accessibilité à l'assurance Réduire les inégalités sociales

DESCRIPTION

Avec la crise économique à laquelle s'ajoute la crise sanitaire liée au coronavirus, les situations d'exclusion et de précarité se multiplient et les difficultés financières sont un frein à la souscription de contrats d'assurance pour garantir les biens ou permettre l'accès aux soins aux populations déjà fragilisées.

La différence de situation entre les individus en raison de leurs ressources, leur appartenance à un environnement social défavorisé ou encore liée à une situation de handicap s'accompagne de profondes disparités en termes de travail, d'éducation, d'accès aux soins, au logement, à la culture…

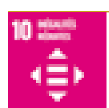
L'absence de couverture assurantielle aggrave encore la précarité de ces populations et peut nuire à la mutualisation des risques pour l'assureur.

ENJEUX

- Développer une conception solidaire et humaine de l'assurance et favoriser l'inclusion,
- s'engager pour la solidarité par des actions concrètes au bénéfice du plus grand nombre,
- développer la prévention et soutenir des actions sociales.

POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

MESURES EN FAVEUR DES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES



Le Groupe **Matmut** est fier de son appartenance à la famille mutualiste et convaincu de la pertinence de ce modèle économique. Ne rémunérant ni actionnaire ni intermédiaire, il s'engage en cohérence avec les valeurs de l'économie sociale au bénéfice de ses seuls sociétaires. À la mesure de ses moyens, il essaye de faire vivre les valeurs de solidarité et de proximité.

C'est le cas dans la façon dont il conçoit son métier d'assureur, tout particulièrement en période de crise économique et sanitaire, où il est essentiel que les cellules familiales disposent d'une protection solide dans le respect de leur pouvoir d'achat.

Ainsi, la **Matmut** conçoit ses offres en prévoyant un socle de garanties essentielles avec la possibilité de choisir des options selon les besoins du sociétaire. Cela permet aux **sociétaires financièrement fragiles**, de se protéger à un tarif abordable pour des garanties indispensables. Elle est également un des rares assureurs à proposer la possibilité de régler ses cotisations en 12 fois sans frais, solution choisie par 3/4 des sociétaires.

Une offre d'assurance alternative est proposée par notre filiale **Matmut** & Co aux personnes présentant un risque Auto ou Habitation dégradé.

La garantie du conducteur est incluse dans la gamme Auto 4D afin que les assurés n'aient pas à y renoncer pour des raisons économiques.

Pour favoriser **l'inclusion des personnes en situation de handicap**, des garanties ou des contrats dédiés couvrent les aménagements spécifiques ou le matériel onéreux (aménagement du véhicule, fauteuil roulant, prothèses auditives…).

Pour **les personnes âgées ou fragilisées**, le maintien à domicile est facilité par un équipement permettant d'entrer en contact 7 j/7, 24 h/24 avec la plateforme d'assistance « Sérélia » de notre partenaire IMA.

Une offre « hébergement » existe pour les personnes occupant une chambre en maison de retraite médicalisée, en institut spécialisé ou hébergées à titre gratuit ou en colocation.

Pour **les jeunes, les étudiants, les apprentis et les alternants**, la **Matmut** propose des contrats adaptés à leur

besoin et à leur budget. Depuis 2021, une nouvelle offre distribuée par April International leur permet de bénéficier d'une couverture renforcée pour leurs séjours à l'étranger.

En Santé, la **Mutuelle Ociane Matmut** a gelé ses tarifs d'assurance Santé pour ses offres individuelles et collectives pour 2022. Une mesure qui bénéficie à 700 000 personnes protégées. Une décision en faveur du pouvoir d'achat afin de lutter contre le renoncement à l'accès aux soins.

D'autres mesures permettent à ses adhérents de préserver leur budget santé :

- bénéficier avec le « 100 % Santé » d'équipements intégralement remboursés en optique, dentaire et aides auditives,
- disposer d'avantages tarifaires sur leurs lunettes et aides auditives en passant par les réseaux d'opticiens et d'audioprothésistes partenaires,
- obtenir un remboursement rapide voire instantané pour l'ostéopathie en déposant leurs factures directement sur leur Espace Personnel,
- n'avoir aucune avance de frais à faire grâce à leur carte de tiers payant numérique.

Par ailleurs, la mutuelle adapte son offre Santé en fonction de l'âge du sociétaire et notamment les remboursements renforcés sur les lunettes, prothèses auditives et implants dentaires.

Le nombre de consultations à distance auprès de notre partenaire santé Medaviz a augmenté de 18 %. Moins contraignante, plus réactive et accessible, la télémédecine offre de nouvelles possibilités.

Enfin, le partenariat de la **Mutuelle Ociane Matmut** avec Cdiscount a pour objectif de rendre accessible la protection santé au plus grand nombre. Les ventes Cdiscount ont représenté près de 1 % des ventes totales en Santé et près de 5 000 personnes couvertes depuis le lancement du partenariat.

En plus de son offre assurantielle, le Groupe **Matmut** apporte son soutien à plusieurs structures et associations qui œuvrent en faveur des plus vulnérables :

DANS LE DOMAINE DE L'INCLUSION SOCIALE

LA FONDATION « ENTREPRENEURS DE LA CITÉ »

Dont la **Matmut** est membre fondateur qui propose une micro-assurance aux entrepreneurs en situation financière fragile (chômeurs, bénéficiaires des minima sociaux, handicapés, jeunes et seniors en difficulté) qui créent leur entreprise.

LE REFETTORIO

Restaurant solidaire qui accueille des personnes en situation d'exclusion et de précarité pour leur offrir un service de restauration, en s'appuyant sur des ingrédients provenant de surplus alimentaires.

LE XXI

Restaurant inclusif à Rouen, qui permet à des personnes porteuses de trisomie 21 d'accéder à l'emploi en milieu ordinaire.

LA FONDATION DE LA 2E CHANCE

Aide et accompagnement à la réinsertion professionnelle de personnes ayant traversé de lourdes épreuves de la vie et en situation de grande précarité.

LA FONDATION DES APPRENTIS D'AUTEUIL

Soutien aux jeunes en difficulté sociale à travers des programmes d'accueil, d'éducation, de formation et d'insertion en France et à l'international.

ÉPICE 82

Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour les usagers de drogues.

DANS LE DOMAINE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ÂGÉES PAR MUTUELLE OCIANE MATMUT

CIAPA

Comité départemental exerçant des missions de services et de soutien aux retraités, personnes âgées en situation de handicap.

ALMA 64

Antenne d'écoute de la maltraitance des adultes âgés et personnes handicapées.





COMMISSION D'ACTION MUTUALISTE OU FONDS D'ENTRAIDE



Les assurés de la plupart des entreprises affiliées du Groupe peuvent accéder à un dispositif de soutien financier, constitué de la Commission d'Action Mutualiste, d'une part, et du Fonds d'Entraide Mutualiste pour les demandes relevant uniquement de l'assurance Santé, d'autre part.

Aussi protecteurs et étendus que puissent être les contrats d'assurance, il est en effet impossible de se prémunir contre chacun des risques de la vie quotidienne. Le Groupe s'attache donc, au travers de l'action de ces deux structures, à venir en aide aux assurés victimes d'aléas de la vie, les exposant à des situations humaines difficiles ou mettant en péril l'équilibre économique de leurs foyers.

Ces instances étudient ainsi des demandes d'aides formulées au titre des conséquences d'événements le plus souvent accidentels ou au titre de frais de santé importants non couverts ou non intégralement remboursés par les contrats souscrits. Elles peuvent également suppléer des assurés se trouvant momentanément, du fait de circonstances exceptionnelles, dans l'impossibilité de régler le montant de leurs cotisations d'assurance.

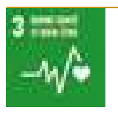
Les demandes étudiées ont été moins nombreuses en 2021 qu'en 2020, sous le double effet du « 100% Santé » (désormais bien installé, qui limite sensiblement les situations de « reste à charge » notamment pour les frais d'optique et les frais dentaires) et de la reprise économique constatée au niveau national.



INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Nombre de personnes ayant sollicité une aide	**685**	800	1 022	**- 14 %**
Pourcentage de demandes d'aides acceptées	**88 %**	90 %	86 %	**- 2 points**
Montant total des aides allouées	**747 K€**	769 K€	802 K€	**- 3 %**
Montant moyen des aides allouées	**1 239 €**	862 €	785 €	**+ 44 %**

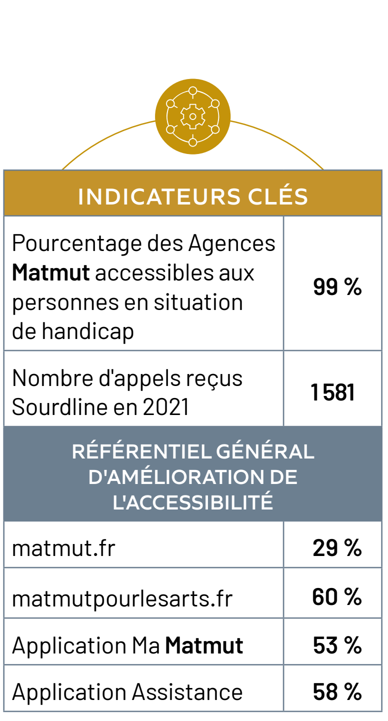
MESURES EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP




ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Le Groupe favorise l'accès aux Agences et au numérique pour les personnes en situation de handicap :

- des services dédiés aux personnes malvoyantes ou non-voyantes sur les sites web du Groupe (aménagements de pages clés, typos utilisées, soulignement des liens),
- un service de traduction par un interprète « Sourdline » en temps réel, via une webcam en langue des signes ou par tchat, pour mettre en relation les personnes sourdes ou malentendantes avec les plateformes téléphoniques **Matmut**,
- accessibilité physique des Agences par l'installation de rampe amovible ou non,
- accessibilité des Sièges sociaux de toutes les entreprises affiliées par un dispositif adapté (rampe d'accès, fauteuil monte escalier),
- adaptation progressive des outils digitaux **Matmut** et amélioration de l'indicateur d'accessibilité (RGAA).



INDICATEURS CLÉS	
Pourcentage des Agences **Matmut** accessibles aux personnes en situation de handicap	**99 %**
Nombre d'appels reçus Sourdline en 2021	**1 581**
RÉFÉRENTIEL GÉNÉRAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ	
matmut.fr	**29 %**
matmutpourlesarts.fr	**60 %**
Application Ma **Matmut**	**53 %**
Application Assistance	**58 %**

ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

LE FONDS DE DOTATION KERPAPE

Situé au Centre Mutualiste de Rééducation et Réadaptation fonctionnelles de Kerpape, il permet de :

- développer de nouvelles technologies au service du soin et de l'autonomie,
- mener des actions pour l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap.

L'ASSOCIATION POUR L'AIDE AU HANDICAP AU SEIN DU MINISTÈRE DES FINANCES (APAH – FINANCES)

Soutenue par **AMF**, l'association fournit des informations et publie des supports permettant aux personnes handicapées de s'inscrire dans la société civile.

LA FONDATION INTERNATIONALE DE LA RECHERCHE APPLIQUÉE SUR LE HANDICAP (FIRAH)

Soutenue par **Mutlog** et **Mutlog Garanties :** elle vise à améliorer la qualité de vie et la participation sociale des personnes handicapées.

L'ASSOCIATION HANDI'CHIENS

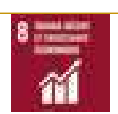
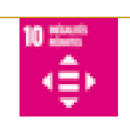
Reconnue d'utilité publique, elle élève et éduque des chiens d'assistance qui seront, à l'issue de leur formation, remis gratuitement à des personnes en situation de handicap. Le bien-fondé de cette association s'inscrit pleinement dans le positionnement « Complice de vies » du Groupe, c'est pourquoi **Matmut** Mutualité s'est engagée en parrainant 2 chiens en 2021 et 2 nouveaux chiens en 2022.

ACCOMPAGNEMENT DU HANDI-SPORT

Dont le handi-surf pour les déficients visuels et le tennis fauteuil.



POLITIQUE DE MÉCÉNAT/ SPONSORING

La politique de mécénat médical et médico-social que mène le Groupe **Matmut** depuis de nombreuses années illustre sa volonté de mener des actions concrètes au bénéfice du plus grand nombre. L'innovation et la recherche médicale en constituent un axe majeur.

La concrétisation de son engagement solidaire se dessine également par la création et le soutien envers divers organismes et fondations et la mise en œuvre de nombreuses actions dans les domaines économiques, culturels et sportifs.

MÉCÉNAT MÉDICAL ET MÉDICO-SOCIAL

LA FONDATION MATMUT PAUL BENNETOT

Soutient la recherche médicale appliquée, elle intervient surtout autour des problématiques liées aux difficultés de mobilité post-traumatique ou au vieillissement.

LA FONDATION DE L'AVENIR

Dont la **Matmut** et **AMF** sont partenaires, a pour vocation de soutenir et de promouvoir la recherche médicale et l'innovation en santé. La Fondation souhaite faire évoluer les pratiques des professionnels soignants et améliorer le parcours de santé de la personne, de la prise en charge au sein de l'établissement jusqu'à son domicile.

LA FONDATION CHARLES NICOLLE

Qui permet l'acquisition de matériels innovants à destination des hôpitaux normands.

LA RENAISSANCE SANITAIRE

Pour la création d'un centre d'équithérapie avec l'hôpital La Musse, établissement de santé spécialisé en soins de suite et de réadaptation pour adultes et enfants.

LE LABORATOIRE DE GÉNÉTIQUE DU CHU D'ANGERS

Accompagné par **Mutlog** pour la recherche sur les maladies mitochondriales.

LE PROJET HÔPITAL DU FUTUR

Expérimentation d'innovations technologiques pour co-concevoir l'hôpital de demain avec le centre régional de lutte contre le cancer de Rouen. Plusieurs startups ont été sélectionnées pour être accompagnées autour de projets comme la mise en place d'un dispositif qui évite le risque d'arrachement des perfusions lors d'hospitalisations à domicile ou de chimiothérapies.

FONDATION BERGONIÉ

La **Mutuelle Ociane Matmut** est mécène de La Fondation Bergonié qui œuvre pour soutenir l'Institut Bergonié, Centre Régional de Lutte contre le Cancer dans le grand Sud-Ouest. Les missions de la fondation sont d'améliorer les conditions de séjour et de bien-être du patient pendant son hospitalisation, développer les innovations technologiques et favoriser la prise en charge « globale » du patient dans le respect des Plans Cancer.

RIDE AGAINST CANCER

Collecte de fonds soutenue par **Mutuelle Ociane Matmut** au profit de la Ligue Contre le Cancer pour financer la participation d'un malade à la course « Ride Against Cancer ».

SOUTIEN DU GROUPE MATMUT

À une centaine d'autres structures dans les domaines médicaux et médico-sociaux.

MÉCÉNAT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

ENTREPRENDRE POUR APPRENDRE NORMANDIE (EPA)



Association rouennaise qui organise l'interconnexion entre l'école et le monde de l'entreprise. Des collaborateurs du Groupe accompagnent des élèves dans la création d'une mini-entreprise.

L'initiative a été récompensée au titre de l'innovation sociale de la fédération des Entreprises Sociales de l'Habitat.

FONDATION INSA (ÉCOLE D'INGÉNIEURS À ROUEN)

Destinée à promouvoir la diversité et l'ouverture au monde de l'INSA Rouen Normandie au travers de projets de mentorat et de soutien aux élèves de collèges et lycées, dans leur choix d'orientation scientifique.

CENTRE DE LA GABRIELLE

Plateforme regroupant plusieurs établissements et services pour personnes en situation de handicap mental afin de favoriser leur inclusion sociale (scolaire, éducative et professionnelle).

FEMMES@NUMÉRIQUE

Fondation qui lutte pour l'accès des femmes au numérique dans un monde qui se transforme et où nouveaux usages, nouvelles technologies et nouvelles innovations ouvrent de nouvelles perspectives professionnelles.



© Peathegee Inc - GettyImages



MÉCÉNAT CULTUREL

La **Matmut** a créé le programme « **Matmut** pour les arts » afin d'incarner son engagement dans le champ culturel tout en répondant à plusieurs objectifs :

- avoir une politique culturelle qui permet de rendre la culture accessible au plus grand nombre. Une attention particulière est portée à l'accueil des enfants, des familles et des personnes en situation de handicap,
- accompagner et promouvoir des structures dans leur démarche de création et de diffusion des artistes et des jeunes talents,
- proposer un accès gratuit pour tous au Centre d'art contemporain de la **Matmut** - Daniel Havis, situé en milieu rural à Saint-Pierre-de-Varengeville.

En 2021, le parc du Centre d'art contemporain de la **Matmut** - Daniel Havis a obtenu le label **« Tourisme et handicap »**. Valable pour une durée de 5 ans.

Une attention particulière est portée au développement de l'accès à la culture par la digitalisation :

- visites virtuelles sous-titrées,
- site matmutpourlesarts.fr toujours plus accessible (contrastes, grosseurs, ergonomie, dyslexie) avec un taux d'accessibilité en 2021 de 60 %.

En 2021, la **Matmut** a renouvelé son soutien à 12 projets qui partagent son approche inclusive de la culture, comme :

« ESPRIT FAMILLE »
OPÉRA ROUEN NORMANDIE

Actions d'accessibilité pour un public familial : spectacles, goûters musicaux, Club des Sortilèges...

« PROGRAMME EN FAVEUR DES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP »
MONTPELLIER DANSE

Rendre l'émotion de la danse accessible à des publics sourds et malentendants et soutenir la création chorégraphique internationale.

« HISTOIRES D'ART À TOUCHER »
RMN - GRAND PALAIS

Rendre accessible les expositions à tous les publics, notamment les personnes porteuses d'un handicap visuel : parcours autonome audio décrit, supports visio tactiles, outils de médiation polysensoriels.



INDICATEURS CLÉS

	2021*	2020*	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Jours d'ouverture	**195**	171	338	**+ 14 %**
Visiteurs	**15 942**	12 370	32 227	**+ 29 %**

* Confinement/jauges de fréquentation



MÉCÉNAT SPORTIF

Le Groupe **Matmut** encourage depuis toujours tous ceux qui participent à faire vivre la pratique du sport au quotidien et à œuvrer pour qu'elle soit accessible à tous dans un esprit de solidarité et de partage. Ancré dans la vie des territoires, facteur de cohésion sociale, source de mieux-être et de bonne santé, le sport, véhicule auprès de tous les publics des messages riches de sens pour notre mutuelle.

SPONSORING ET SOLIDARITÉ, DES ACTIONS COLLECTIVES PLEINES DE SENS

La **Matmut** s'appuie sur ses clubs partenaires pour mettre en place un programme solidaire : la **Matmut** a du cœur. Pour chaque but ou essai inscrit par les équipes professionnelles qu'elle soutient, la **Matmut** fait un don à une fondation d'intérêt public.



En 2021, la Matmut a encouragé plus de 200 événements sportifs, soutenu 148 collaborateurs dans leur pratique, au nombre desquels la boxeuse professionnelle Elhem Mekhaled, triple championne de France, championne d'Europe et WBC champion Interim.

CLUB	ACTIVITÉ/ OPÉRATION SOLIDAIRE	BÉNÉFICIAIRES	OPÉRATION FINANCÉE
Lou Rugby	Rugby « Les essais du cœur »	Hospices civils de Lyon	Création d'un pavillon dédié à la pratique physique adaptée aux enfants souffrant de pathologies chroniques
Castres Olympique	Rugby « Les essais du cœur »	Fondation **Matmut** Paul Bennetot	CHU de Toulouse, étude sur les commotions cérébrales dans le rugby
Rouen Hockey Elite (RHE 76)	Hockey sur glace « Les palets du cœur »	Fonds de dotation Les Dragons	Soutien de projets à vocations sociales
Quevilly Rouen Métropole (le QRM)	Football « Les buts du cœur »	US Quevilly Rouen Métropole Association	Inclusion sociale par le football
Open de tennis de Limoges	Tennis « Les bonnets du cœur »	Secours Populaire	Financement de 160 équipements sportifs pour des enfants défavorisés

INDICATEURS CLÉS				
	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Montant total versé au profit du mécénat dont :	**2 017 K€**	2 972 K€	NC	**- 32 %**
- fondations	**974 K€**	2 134 K€ *	NC	**- 54 %**
- mécénat culturel/sponsoring sportif	**417 K€**	375 K€	NC	**11 %**
- autres (associations…)	**626 K€**	463 K€	NC	**35 %**
- nombre de projets soutenus par la Fondation **Matmut** Paul Bennetot	**22**	18	22	**+ 4**

* Incluant la somme de 1,2 M€ collectés en dons de congés solidaires en 2020 au profit de 3 fondations

En 2021, 6 collaborateurs ont été détachés auprès de nos partenaires au titre du mécénat de compétence.

MISE EN PLACE D'ACTIONS DE PRÉVENTION GRATUITES



LA PRÉVENTION À LA MATMUT

La Prévention fait partie de notre métier d'assureur puisqu'elle répond au principe de précaution et d'anticipation des risques les plus divers. Fidèle à sa devise : « Mieux connaître les risques pour mieux les éviter », la **Matmut** se mobilise à travers des actions concrètes et s'engage à mettre en œuvre des actions de prévention sur le terrain.

PRÉVENTION SANTÉ

La **Matmut** organise des actions de prévention gratuites, adaptées à chaque étape de la vie : initiation aux gestes d'urgences pédiatriques, conférences et ateliers sur l'utilisation des écrans par les jeunes, initiation aux gestes de premier secours, activité physique et sportive, équilibre alimentaire, ciné débat sur le « bien vieillir », dépistages auditifs et visuels gratuits, webinaire sur les risques des polluants de l'air intérieur, sur les dangers liés à l'automédication et mésusage des médicaments...

LUTTE CONTRE LA SÉDENTARITÉ

- **Programme « Nés pour bouger » :** destiné à inciter tous les publics à l'activité physique et sportive afin de lutter contre les méfaits de la sédentarité et des pathologies chroniques qui y sont associées.

  Le programme fait l'objet :
  - d'un rendez-vous hebdomadaire sur TF1 avec des anonymes qui ne pratiquent pas ou plus d'activité physique pour leur faire découvrir une activité sportive adaptée,
  - de vidéos réalisées avec nos partenaires sportifs diffusées sur les réseaux sociaux du Groupe.

  Ce programme s'inscrit dans la logique du volet santé développé par Paris 2024 et le collectif « Pour une France en forme ».



5KM#NÉSPOURBOUGER SEINE MARATHON 76, LES SALARIÉS DU GROUPE ENGAGÉS

La Matmut est partenaire officiel du Seine Marathon 76. En 2021, elle est sponsor titre du parcours à allure libre « 5km#néspourbouger ». L'inscription était offerte aux salariés du Groupe. Au total, sur les 4 épreuves proposées, il y a eu 6 800 inscrits dont 803 au « 5km#néspourbouger ».

- **La Mutuelle Ociane Matmut rembourse le sport sur ordonnance :** pour développer une thérapie non médicamenteuse en complément des traitements traditionnels pour les patients souffrant d'une affection longue durée : cancers, diabète, sclérose en plaque.

INITIATION AUX GESTES QUI SAUVENT

- **Initiation partout en France aux gestes qui sauvent avec l'outil Mini-Anne :** ces formations sont proposées gratuitement aux sociétaires. À l'issue de l'atelier, chaque participant repart avec un kit Mini-Anne incluant un mannequin et un DVD de formation,
- **application Salvum :** proposée à l'ensemble des adhérents santé en inclusion de leur contrat (individuel et pro), elle permet une sensibilisation aux gestes qui sauvent. Elle a été plusieurs fois récompensée : Trophée de l'e-santé et Sceau de l'Excellence de la Commission Européenne.





PRÉVENTION DES RISQUES ROUTIERS

La **Matmut** propose à ses assurés :

DES STAGES DE CONDUITE AUTO/MOTO ET NOUVELLES MOBILITÉS

11 formules de stage offertes, cumulables et complémentaires (code & conduite, éco-conduite, conduite préventive, conduite seniors…).

DES ACTIONS DE SENSIBILISATION COMPLÉMENTAIRES DANS CHAQUE RÉGION

À destination des enfants, étudiants, seniors, grands publics avec des simulateurs de conduite, des parcours nouvelles mobilités, des ateliers sécurité, des conférences, webconférences et autres dispositifs ludiques.

LA DIFFUSION DE CONSEILS PRÉVENTION AUX UTILISATEURS DE L'APPLICATION MATMUT CONNECT AUTO

Pour apporter des leviers d'amélioration dans les pratiques de conduite.

« CAPTAIN TRAJET », POUR DES DÉPLACEMENTS SÉCURISÉS

Un dispositif spécialement conçu pour les jeunes assurés **Matmut**, âgés de 18 à 35 ans, avec un service de raccompagnement qui a permis à plus de 3 000 jeunes de regagner leur domicile en toute sécurité, grâce à un bon prépayé de 25 euros utilisable sur l'application Uber.

LA VERSION PREMIUM DE L'APPLICATION LIBERTY RIDER

Offerte pendant toute la durée de vie du contrat 2 Roues : un véritable atout prévention pour les 15 000 abonnés **Matmut**. Une application sécuritaire qui permet notamment la détection de chutes, l'alerte automatique des secours 24 h/7 j, le signalement des virages dangereux…

DES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION SUR LE RISQUE ROUTIER

Avec une communication nationale prévention « La belle attitude » portée par Fabien Barthez, pilote automobile. Des messages positifs et bienveillants de sensibilisation aux dangers de la route ont été affichés dans les grandes villes de France et relayés via une communication sur les réseaux sociaux et l'application Waze.

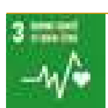


INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Taux de satisfaction actions Prévention Santé	**93 %**	NS*	92 %	**/**
Indice de satisfaction stages de conduite Auto	**NC**	4,9/5	4/5	**/**
Budget Prévention Auto	**1,75 M€**	1,67 M€	1,8 M€	**+ 80 K€**
Nombre total actions Prévention (Auto, Santé…)	**373**	NS*	356	**/**
Nombre de visites sur les pages Prévention du site matmut.fr	**536 K**	303 K	115 K	**+ 77 %**

* Non significatif en raison des suppressions ou du report des actions de prévention liés à la crise sanitaire

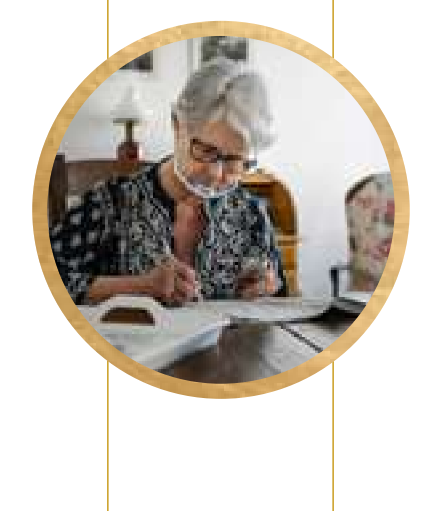
ACTIONS SOCIALES

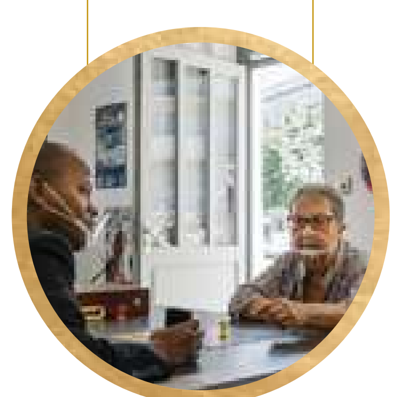


ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ (SECTEUR 1)

Attachée à faciliter l'accès aux soins pour tous, la **Matmut** s'engage depuis sa création au côté du monde de la santé. D'abord sous l'impulsion de son Président fondateur Paul Bennetot, elle contribue par exemple à la création d'un important réseau de Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes en Seine-Maritime (pharmacies, centres d'optiques, cliniques dentaires…) puis aux côtés de nombreux organismes reconnus à la fois pour leur implication dans la recherche et la prise en charge médicale.

L'engagement de la **Matmut** se concrétise aujourd'hui par son implication dans le développement de deux établissements médicaux avec une volonté de concilier qualité de soins et équilibre financier : le Centre de Santé **Matmut** du Square de la Mutualité et l'Institut Mutualiste Montsouris (IMM). Ces deux établissements travaillent en collaboration étroite afin d'offrir une prise en charge complémentaire : le premier se consacrant aux soins de premier recours, le second aux interventions les plus lourdes. Les deux structures déploient ainsi un réseau ville-hôpital opérationnel et de nombreux projets communs axés sur l'efficacité des parcours et l'accès aux soins.





EXPÉRIENCE DE RÉSIDENCE BIGÉNÉRATIONNELLE

Mutlog et **Mutlog Garanties** conjointement avec l'ACMIL (Association de Coordination des Moyens d'Intervention pour le Logement) ont initié le dispositif « A.I.M.E.R. © » à Limoges (Aînés- Infirmiers- Médecins- Étudiants- Résidence). L'objectif est de faire cohabiter sous le même toit des personnes en début de dépendance et des étudiants en professions de santé.

Cette initiative a été récompensée au titre de l'innovation sociale de la fédération des Entreprises Sociales de l'Habitat.

La résidence A.I.M.E.R. a été reconnue « habitat inclusif » par l'ARS Nouvelle-Aquitaine en 2020 et par le site de l'Observatoire Régional des Innovations en Santé de Nouvelle-Aquitaine en 2019.



COVID-19 - SANTÉ

Mobilisation du Centre de santé et de l'IMM pour la prise en charge des patients Covid-19 tout en maintenant une activité de suivi des patients et de gestion des urgences médicales.

Le Centre de Santé Matmut du Square de la Mutualité s'est mobilisé afin de compléter l'offre de vaccination en ouvrant un centre dédié à la vaccination Covid-19 (80 000 injections réalisées en 5 mois) en déployant plusieurs opérations de vaccination au sein d'établissements scolaires ainsi que sur son antenne médicale à la Cité Internationale Universitaire de Paris.





1•2

Renforcer l'attractivité Fidéliser les assurés

DESCRIPTION

Pour les entités qui opèrent sur le marché de l'assurance, la nouvelle organisation du travail (télétravail, précarisation), l'évolution des modes de consommation et l'économie de l'usage ou d'échange plutôt qu'une « économie d'achat », les nouvelles technologies notamment le développement des véhicules autonomes… sont susceptibles d'impacter le modèle d'affaires du Groupe **Matmut**.

Des offres et services inadaptés aux nouveaux besoins des sociétaires ou des produits difficilement compréhensibles, des canaux de communication cloisonnés, une proximité ou une disponibilité insuffisante risquent de nuire à la qualité de service et d'engendrer l'insatisfaction et la volatilité des assurés. Cette volatilité est d'autant facilitée par la souscription en ligne, les nouvelles réglementations (loi Hamon - amendement Bourquin), l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché et la concurrence des bancassureurs notamment.

ENJEUX

- Concevoir des produits et services adaptés et d'utilité sociale, des offres lisibles, au coût le plus juste,
- améliorer en continue la qualité de service contribuant à la fidélisation des sociétaires.

POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Il convient d'anticiper les risques par une veille stratégique et identifier les processus les plus inadaptés afin de proposer des plans d'action visant à diminuer le niveau d'exposition.

VEILLE STRATÉGIQUE



Pour la **Matmut** et la **Mutuelle Ociane Matmut**, anticiper l'évolution des attentes des sociétaires est primordial pour conserver leur confiance et garder un temps d'avance sur le marché.

Pour garantir cet objectif, un processus continu d'études, de veille et d'enquêtes est en place. En premier lieu, des études comparatives sur les garanties et les tarifs visent à vérifier le bon rapport qualité prix des offres. En complément, le travail de veille des marchés et des innovations notamment des startups permet d'imaginer de nouveaux services et de repérer les tendances qui feront l'assurance de demain.

Enfin, un travail d'enquêtes auprès des sociétaires est mené pour être à l'écoute des besoins et détecter de nouvelles attentes. Les communautés en ligne, outils numériques ou encore les échanges avec le réseau d'Agences sont utiles dans ce domaine, notamment en période de pandémie quand il n'est pas envisageable de réunir un groupe d'assurés pour recueillir son avis.

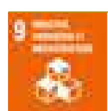
La **Matmut** a lancé en 2019 une nouvelle plateforme collaborative : le Lab **Matmut** (www.lab-matmut.fr). Plateforme de partage d'idées, elle donne la parole aux sociétaires pour les laisser s'exprimer et formuler leurs avis afin qu'ils contribuent à l'évolution des produits et services ainsi qu'à l'optimisation de la relation assureur/assuré.

Des campagnes sont lancées régulièrement autour de différentes thématiques et problématiques sur lesquelles les sociétaires sont sollicités pour donner leur avis et échanger leurs idées.



En 2021, le Lab **Matmut** a permis à plus de 1 000 sociétaires de pouvoir s'exprimer sur 3 campagnes d'idéation autour de thématiques spécifiques (moyens de paiement, Espaces Clients et Expérience **Matmut** Connect Auto) avec plus de 2 500 idées et commentaires.

OFFRES ET SERVICES ADAPTÉS ET INNOVANTS



Le Groupe **Matmut** s'engage auprès de ses sociétaires dans une relation basée sur la confiance, la sincérité et la transparence :

- les contrats sont clairs et lisibles pour que chacun s'engage en connaissance de cause,
- les garanties sont conçues pour que chacun bénéficie d'une couverture fiable,
- la gamme de services est large pour faciliter la vie de chacun au quotidien,
- l'accompagnement est efficace, réactif et humain,
- les indemnisations sont justes et objectives,
- les prix sont calculés au plus près pour respecter l'équilibre technique.

Pour répondre aux besoins et aux nouveaux usages et comportements des sociétaires, la **Matmut** propose des garanties de base solides correspondant aux garanties indispensables, modulables aux aspirations et aux capacités de chacun grâce au jeu des options.

Le Groupe **Matmut** se positionne en tant que « Complice de vies » des sociétaires et s'attache à leur offrir une couverture assurantielle utile et des services les plus larges possibles adaptés à leurs besoins à toutes les étapes de leur vie, en phase avec les évolutions technologiques et sociétales :

EN AUTO/MOTO

- Une offre complète avec des solutions adaptées à chaque type de véhicule : auto, camping-car, remorque/caravane, micro-tracteur, engin professionnel, moto, scooter et cyclo de moins de 50 cm^3, quad, engin de déplacement personnel motorisé (trottinette, gyropode, hoverboard, monoroue et skateboard électriques), vélo et vélo à assistance électrique,
- l'inclusion de la garantie du conducteur dans les gammes Auto 4D et 2R Mobilité,
- une réponse aux besoins de mobilité avec les options véhicules de remplacement et l'assistance 0 km,
- un usage « éco-mobilité » pour une utilisation mixte permettant à l'assuré de se rendre sur son lieu de travail ou d'études en utilisant, en plus de sa voiture, des transports alternatifs (bus, covoiturage, vélo),
- l'adaptation de la tarification selon le kilométrage annuel parcouru par tranches < 7 000 km, entre 7 et 20 000 km, et + 20 000 km par an,
- une offre temporaire pour garantir un véhicule pris en location ou emprunté ponctuellement,
- l'inclusion de la garantie des équipements de protection, dès la formule Tiers-Vol-Incendie, pour les 2 roues : motos, scooters et cyclos (casque, airbag...),
- la garantie du conducteur 2 roues enrichie en 2021 par de nouvelles prestations (services à la personne, accompagnement personnalisé),
- le service Liberty Rider offert aux assurés titulaires d'un contrat 2 roues,
- la solution de recherche de véhicule d'occasion en partenariat avec Car-Expresso,
- la simplification de la procédure d'obtention du certificat d'immatriculation en partenariat avec CERTIMAT.

EN HABITATION

- L'exonération de franchise en cas de limitation du dommage lié à l'utilisation de moyens de prévention (système de protection contre le vol / incendie),
- une offre adaptée aux profils de chacun : colocataires, personnes en maison médicalisée, de retraite ou en institut spécialisé, étudiants à l'étranger...
- une offre adaptée aux biens à assurer avec une « gamme nature » pour les mobile-homes, caravanes à demeure, etc.
- le service **Matmut** Clés de secours offert aux assurés ayant souscrit l'option Incidents Domestiques au titre de leur contrat Résidence principale ou secondaire. Ce service prévoit la livraison du double des clés lorsque l'assuré les a perdues ou a involontairement fermé sa porte.

EN SANTÉ

- Le gel des tarifs assurance Santé pour 2021, 700 000 personnes bénéficient de cette mesure,
- la prise en charge d'un deuxième avis médical en cas de maladie grave,
- un coaching santé en ligne,
- la prise en charge de l'homéopathie suite à son déremboursement et de la phytothérapie prescrite,
- des solutions concrètes pour faciliter la vie des proches aidants,
- la sécurisation de l'automédication avec l'application GoodMed développée par Synapse,
- la carte de tiers payant 100 % digitale, en partenariat avec Captain Wallet,
- l'inclusion pour les adhérents santé du remboursement du vaccin anti-grippe,
- la réévaluation du forfait soutien psychologique portant le forfait annuel à 240 € pour 4 séances.

EN SANTÉ ANIMALE

- Prise en charge des frais vétérinaires en cas d'accident et de maladie,
- solution de garde personnalisée si le maître est hospitalisé ou immobilisé.



EN FINANCES ET PATRIMOINE

- Intégration dans le contrat d'assurance Vie - Complice Vie, de fonds solidaires destinés à financer des structures investies dans des missions d'amélioration du bien-être social,
- versement d'un euro à notre partenaire Plastic Odyssey Expédition pour chaque contrat Complice Vie souscrit,
- développement de produits structurés composés de plus en plus de fonds ESG,
- création d'un programme d'éducation financière à destination des collaborateurs.

L'INNOVATION DANS LE GROUPE MATMUT

Pour maintenir l'attractivité de ses offres, le Groupe mène une politique d'innovation ambitieuse et active qui s'adosse à une stratégie centrée sur les startups qui peuvent apporter de la valeur ajoutée à ses offres et services.

Cet écosystème d'innovation s'articule notamment autour de :

- **Matmut** Innovation, véhicule d'investissement direct, qui accompagne actuellement 17 startups dont 2 sont classées dans le Next 40/120 (indice de la French Tech qui regroupe les jeunes entreprises françaises les plus prometteuses),
- un partenariat avec l'incubateur « Le Swave », une plateforme Fintech & Assurtech opérée par Paris&Co et dédiée à l'innovation financière et assurancielle.

Ce partenariat, mis en place depuis 2018, permet à la fois d'identifier de nouvelles idées et d'accompagner la diffusion de la culture d'innovation au sein du Groupe **Matmut**.

RELATION CLIENT - PROACTIVITÉ COMMERCIALE



La **Matmut** fait en sorte que ses offres puissent être accessibles par tous les canaux de distribution : en ligne, par téléphone, en Agence et propose des parcours clients complémentaires, fluides et simples permettant de répondre à leurs différents besoins avec efficacité :

- mise à disposition de 4 Plateformes Relation Sociétaire avec une approche « multicanal » (téléphone, courrier, mails...),
- garantie d'une continuité de service optimale :
  - pendant les horaires de fermeture, envoi d'un SMS à l'assuré lui permettant d'accéder aux services en ligne,
  - prise en compte de la demande téléphonique de l'assuré par un « callbot » en cas d'appels non décrochés,
- programme de bienvenue pour les nouveaux sociétaires : courrier, mail, appel d'un conseiller et envoi d'un SMS avec les numéros utiles à contacter,
- réécriture de l'ensemble des courriers adressés aux sociétaires pour une proximité renforcée,
- numérisation des courriers pour un traitement accéléré des sollicitations,
- signature électronique des documents et multiplication des services disponibles en ligne (souscription, consultation, téléchargement d'attestation...),
- renforcement des outils de « Selfcare » permettant de déclarer les sinistres en ligne, quel que soit le contexte (sinistre Auto, Habitation, Accident corporel) et d'être informés dans toutes les phases du traitement du dossier, de transmettre des documents en temps réel,
- déclaration de bris de glaces et prise de rendez-vous avec un partenaire spécialisé en un seul appel,
- développement de notifications par SMS, pour une meilleure information : envoi d'un SMS avec numéro du sinistre immédiatement après enregistrement de la déclaration...
- déclaration de sinistre Auto et Habitation prise en compte immédiatement suite à une demande d'intervention de l'assistance, évitant à l'assuré d'avoir à déclarer son sinistre une seconde fois,
- mise en place d'une expertise à distance via un réseau de réparateurs agréés permettant à l'assuré d'adresser lui-même à l'expert partenaire les photos de son véhicule,
- résiliation en ligne possible.



TOP 10 DU TROPHÉE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

La Matmut se positionne à la 9e place du classement KPMG France Customer Experience Excellence 2021. Elle progresse de 27 places par rapport à 2019.

MATMUT

Première mutuelle d'assurance pour le parcours utilisateur sur site mobile : Think With Google.

INDICATEURS CLÉS	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Nombre de sinistres déclarés en ligne (Espace Personnel + Ma **Matmut**)	**154 K**	160 K	106 K	**- 4 %**
Nombre de SMS envoyés en gestion Sinistres	**311 K**	315 K	348 K	**- 2 %**
Pourcentage de signatures électroniques	**90 %**	89 %	80 %	**+ 1 point**
Nombre de connexions Espace Personnel	**8,6 M**	7,3 M	5,3 M	**+ 17 %**
Nombre de connexions application Ma **Matmut**	**5 M**	3,9 M	/	**+ 29 %**
Nombre de formulaires de contacts Espace Personnel (Espace Personnel + Ma **Matmut**)	**2,1 M**	2,1 M	990 K	**+ 1 %**
Nombre de téléchargements documents/attestations (Espace Personnel + Ma **Matmut**)	**4 M**	3,4 M	2,2 M	**+ 17 %**

DÉMARCHE QUALITÉ



Attaché depuis toujours à la qualité de service apportée à ses sociétaires, le Groupe **Matmut** a mis en place une démarche d'amélioration continue qui repose sur le déploiement d'une politique Groupe fixant des exigences et des engagements en matière de qualité de service :

- la mesure du niveau de qualité service,
- la mise en place d'enquêtes de satisfaction,
- l'analyse des réclamations,
- l'amélioration des processus pour favoriser le rapprochement organisationnel et managérial, optimiser les processus métiers, améliorer l'efficacité, la performance, le contrôle des coûts et renforcer la capacité de réaction rapide face aux changements.

L'animation de la démarche repose sur les différents acteurs en charge de ces sujets, ainsi que sur la filière Qualité composée de correspondants au sein des Directions du Groupe.

Le pilotage du management de la qualité donne lieu à l'élaboration de reportings et à la mise en œuvre d'un plan de progrès suivi en continu.

UNE DÉMARCHE QUALITÉ RÉCOMPENSÉE EN 2021

- **Renouvellement de la certification ISO 9001**, obtenue par la **Mutuelle Ociane Matmut** depuis 2013,
- **renouvellement du label « Engagé RSE »** (ISO 26 000), niveau confirmé obtenu en 2020,
- **Label d'Excellence 2021 des dossiers de l'épargne pour :** l'offre Ociane Santé Pro à destination des TNS et les offres Ociane Santé Collective et Ociane Santé Flex à destination des entreprises se sont vues attribuer le Label d'Excellence des Dossiers de l'Épargne pour l'année 2021. Les garanties et tarifs de ces offres se placent parmi les meilleurs du marché.

  Le Label Excellence 2021 a également distingué le Livret d'épargne **Matmut** pour sa compétitivité, la qualité de l'information délivrée, sa souplesse, son accessibilité et sa transparence, ainsi que le Crédit Auto et l'Assurance Emprunteur.
- **Argus d'or pour Expert'IS :** en 2021, la **Matmut** a été finaliste des Argus d'or pour Expert'IS, outil en ligne qui simplifie la réception et le traitement des missions par les collaborateurs en charge de l'expertise indemnisation,
- selon une récente étude réalisée par l'institut INIT, 90% des entreprises adhérentes sont satisfaites de la **Mutuelle Ociane Matmut**.

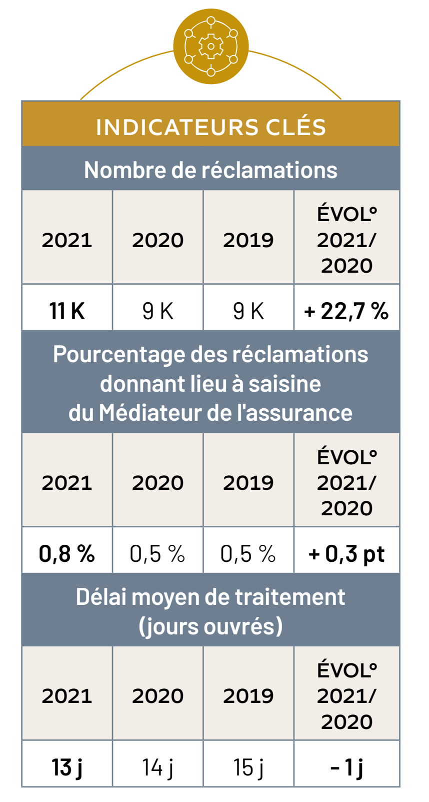
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



Le Groupe **Matmut** s'est toujours attaché à traiter avec la plus grande attention les insatisfactions exprimées, pour y apporter des réponses personnalisées et adaptées, mais aussi pour détecter les motifs de mécontentement et mettre en œuvre les actions nécessaires pour y remédier.

L'année 2021 a été marquée par une hausse du volume de réclamations reçues, essentiellement liée au rétablissement de l'activité suite à un exercice 2020 fortement perturbé par le contexte sanitaire. Le délai moyen de traitement s'est néanmoins amélioré. Il a par ailleurs été constaté une légère progression des saisines du Médiateur de l'assurance.





INDICATEURS CLÉS

Nombre de réclamations			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
11 K	9 K	9 K	**+ 22,7 %**

Pourcentage des réclamations donnant lieu à saisine du Médiateur de l'assurance			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
0,8 %	0,5 %	0,5 %	**+ 0,3 pt**

Délai moyen de traitement (jours ouvrés)			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
13 j	14 j	15 j	**- 1 j**



Veiller aux enjeux d'image et de réputation

DESCRIPTION

Le risque d'image et de réputation peut être une conséquence de nombreux risques présents dans la cartographie des risques majeurs du Groupe et doit être considéré comme un risque transverse.

Il correspond à l'impact que peut avoir une erreur de gestion ou supposée erreur sur l'image de l'entreprise.

Dans un environnement caractérisé par les nouvelles pratiques numériques : vente à distance, avis en ligne, réseaux sociaux, usage de données personnelles... le risque de réputation s'accroît par la propension qu'a l'information à se propager à grande vitesse.

Un événement ayant un impact négatif sur la perception de l'entreprise par ses partenaires, parties prenantes et le grand public (sociétaires, fournisseurs...) peut venir dégrader ponctuellement ou plus durablement la réputation du Groupe et ainsi impacter les résultats de ce dernier.

ENJEU

- Se préserver de la détérioration de l'image du Groupe.

POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Le Groupe s'est doté d'un dispositif de veille en temps réel de toute citation de son nom et de celui de ses filiales, sur l'ensemble des supports de communication : presse, forums, blogs, réseaux sociaux.

Le cas échéant, le Groupe ou l'entité concernée met en place des plans d'actions et de gestion de crise.

SURVEILLANCE MÉDIAS ET VEILLE E-RÉPUTATION



Une surveillance quotidienne à 360° de la presse - papier, digitale, audiovisuelle - est réalisée afin de recenser, par mots clés, à partir d'outils dédiés, les informations touchant l'actualité du Groupe **Matmut** afin de disposer des éléments nécessaires à la mesure des « retombées médias » de son activité.

De la même manière, une surveillance permanente des échanges, avis ou commentaires postés sur le net et les réseaux sociaux au sujet de la **Matmut** est opérée.

Les alertes reçues sont analysées et font l'objet d'une procédure de remontée rapide en cas de risque d'atteinte potentielle à la réputation permettant de définir la meilleure stratégie à adopter face à l'événement.

Des études de satisfaction sur les réseaux sociaux permettent d'identifier des sources de mécontentement et d'anticiper les nouveaux besoins.

INDICATEURS CLÉS			
Nombre de citations internet			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
45,5 K	44 K	59,4 K	**+ 3,4 %**
Tonalité positive des échanges			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
20 %	12 %	6 %	**+ 8 pts**
Tonalité neutre des échanges			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
72 %	80 %	91 %	**- 8 pts**
Tonalité négative des échanges			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
8 %	8 %	3 %	**/**

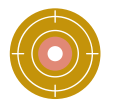
ENCADREMENT STRICT DES PUBLICATIONS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les informations publiées sur les réseaux sociaux sont encadrées par :

- des procédures de contrôle des messages avant leur publication,
- un comité de pilotage mensuel permettant de planifier leur diffusion,
- le respect d'une ligne éditoriale pour chaque réseau,
- un reporting mensuel et par réseau social. Les KPI's : évolution du nombre d'abonnés, impressions, engagements et trafic vers le site généré par les actions réseaux sociaux. Les réseaux sociaux concernés par un reporting mensuel sont Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn et Pinterest.

GUIDE DU SAVOIR-ÊTRE NUMÉRIQUE

Un guide, disponible sur l'intranet **Matmut**, centralise toutes les informations utiles permettant de se protéger contre les techniques malveillantes ou de manipulation en expliquant aux collaborateurs, pour chaque type de communication, quels sont les risques et à quelles procédures internes **Matmut** ou sites officiels il est judicieux de se référer pour être vigilant.



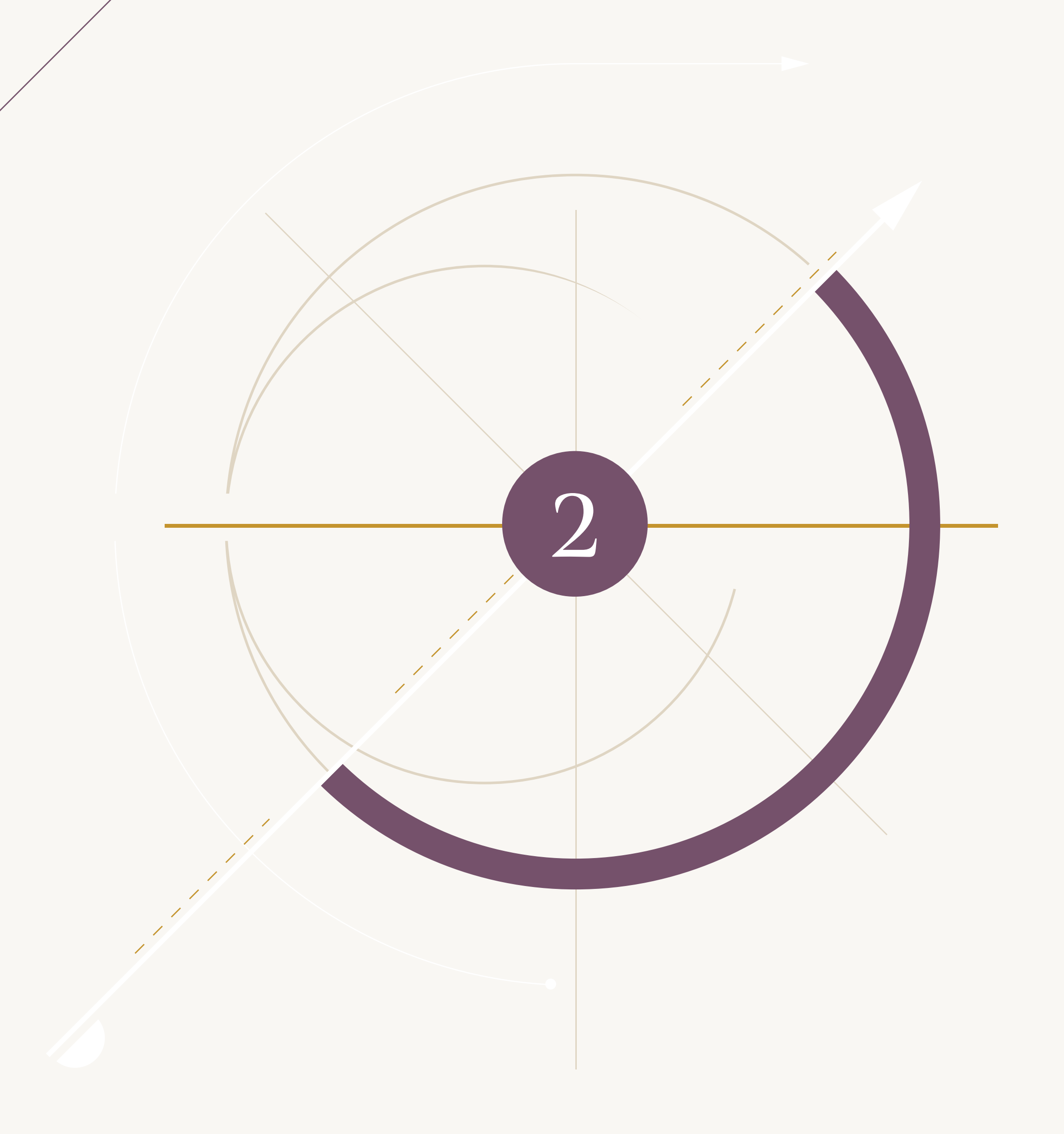
OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES SOCIÉTAUX

- **Traduire dans les faits le mutualisme du Groupe par la solidarité et la réduction des exclusions**

- **Être à l'écoute des assurés et les accompagner au mieux à chaque étape de leur vie**







LES RISQUES SOCIAUX



Préserver le climat social

DESCRIPTION

Le climat social se définit comme le degré de satisfaction/d'engagement et de bien-être des collaborateurs à l'égard de leur entreprise. La dégradation du climat social renvoie aux perceptions « négatives » que pourraient avoir les collaborateurs de leur fonction, de leurs responsabilités et de leur environnement de travail.

Les causes peuvent être multiples :

- évolutions dans l'organisation interne du Groupe et de ses activités liées à l'environnement technologique, financier, concurrentiel ou sociétal,
- évolutions des lieux et des environnements de travail,
- évolutions de la charge de travail,
- inégalités de traitement entre les collaborateurs.

Les risques psychosociaux peuvent aussi contribuer à une dégradation du climat social et altérer la qualité de vie et la santé physique des collaborateurs. Ces risques peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail (situations de stress, pression commerciale, harcèlement, conflits, souffrance au travail, difficultés à maintenir un équilibre vie privée/vie professionnelle...).

Un climat social dégradé engendrerait un absentéisme ou un turnover excessifs générant des désorganisations et dysfonctionnements internes voire la survenance de conflits sociaux.

De même, des conditions de travail inadaptées risqueraient d'entraîner, outre la dévaluation de l'image du Groupe, la démotivation des collaborateurs et une baisse de la performance perturbant la réalisation des objectifs du plan stratégique.

Ne pas identifier ces situations pourrait compromettre la bonne marche et la réussite de l'entreprise avec un impact négatif en termes d'image. Dans un contexte d'évolution permanente du Groupe et dans un environnement changeant, ce risque fait l'objet d'une surveillance constante.

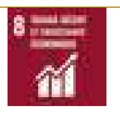
ENJEUX

- Garantir de bonnes conditions de travail,
- se donner les moyens de garantir la santé et la sécurité des collaborateurs,
- assurer un dialogue social de qualité,
- favoriser la diversité et lutter contre les discriminations.

POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

ACTIONS EN FAVEUR DE L'INCLUSION ET DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS





DIVERSITÉ ET MIXITÉ

La diversité et la mixité contribuent au développement personnel des collaborateurs, à l'adaptabilité et à l'efficacité générale du Groupe. L'égalité des chances et l'égalité de traitement constituent un engagement fondamental conforme aux valeurs, à la culture et la responsabilité sociale de la **Matmut**.

INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La politique « handicap » déployée par la **Matmut** a obtenu des résultats remarquables. Ainsi, au niveau de l'UES (Unité Économique et Sociale) **Matmut**, le taux d'emploi des collaborateurs en situation de handicap se situe parmi les plus élevés du secteur assurances (+ de 7 % de l'effectif UES), bien au-delà des obligations légales.

L'année 2021 marque la poursuite de l'engagement en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap et des proches aidants, avec la signature d'un nouvel accord triennal applicable du 01.01.2022 au 31.12.2024. Celui-ci comprend notamment les mesures suivantes :

- **pour les salariés en situation de handicap :** absences autorisées jusqu'à 5 jours, accompagnements et aides financières pour l'équipement nécessaire à l'exécution du travail, mécénat de compétences, retraite progressive ou anticipée,
- **pour les proches aidants :** aménagement du rythme et de la charge de travail, mobilité facilitée, dons de congés avec abondement employeur,
- **pour les parents d'enfants handicapés :** journées rentrée scolaire et enfants malades sans limite d'âge, 5 jours d'autorisation d'absence pour soins, maintien du salaire de base en cas de congé légal proche aidant ou de présence parentale,
- **aide au maintien des personnes dans l'emploi** (aménagement du poste de travail, mesures organisationnelles, formations, places de parking nominatives…),
- **objectifs d'embauche ambitieux** (60 recrutements sur la durée de l'accord),
- **évolution des outils téléphoniques numériques** - comme les applications et le site internet pour les rendre accessibles aux personnes souffrant d'un handicap visuel ou auditif,
- **amélioration de l'aménagement des Agences** pour les rendre accessibles au plus grand nombre.

INDICATEURS CLÉS

Taux d'emploi de personnes en situation de handicap

2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
7,38 %	6,4 %	6,8 %	**+ 0,98 point**

Nombre de salariés en situation de handicap

2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
433	410	434	**+ 5,61 %**

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES/HOMMES

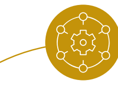
Signature le 3 décembre 2021 d'un accord triennal relatif à la promotion de l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes, qui déploie 6 axes :

- animer l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes dès l'embauche et tout au long des parcours professionnels,
- accompagner l'égalité professionnelle Femmes/Hommes par le développement de compétences,
- promouvoir une politique d'égalité professionnelle Femmes/Hommes en matière de rémunération,
- promouvoir la parentalité et l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle,
- sensibiliser les salariés sur le thème de l'égalité professionnelle Femmes/Hommes,
- prévenir tous les types de violences ou d'agissements sexistes au sein de la communauté de travail.

INDICATEURS CLÉS

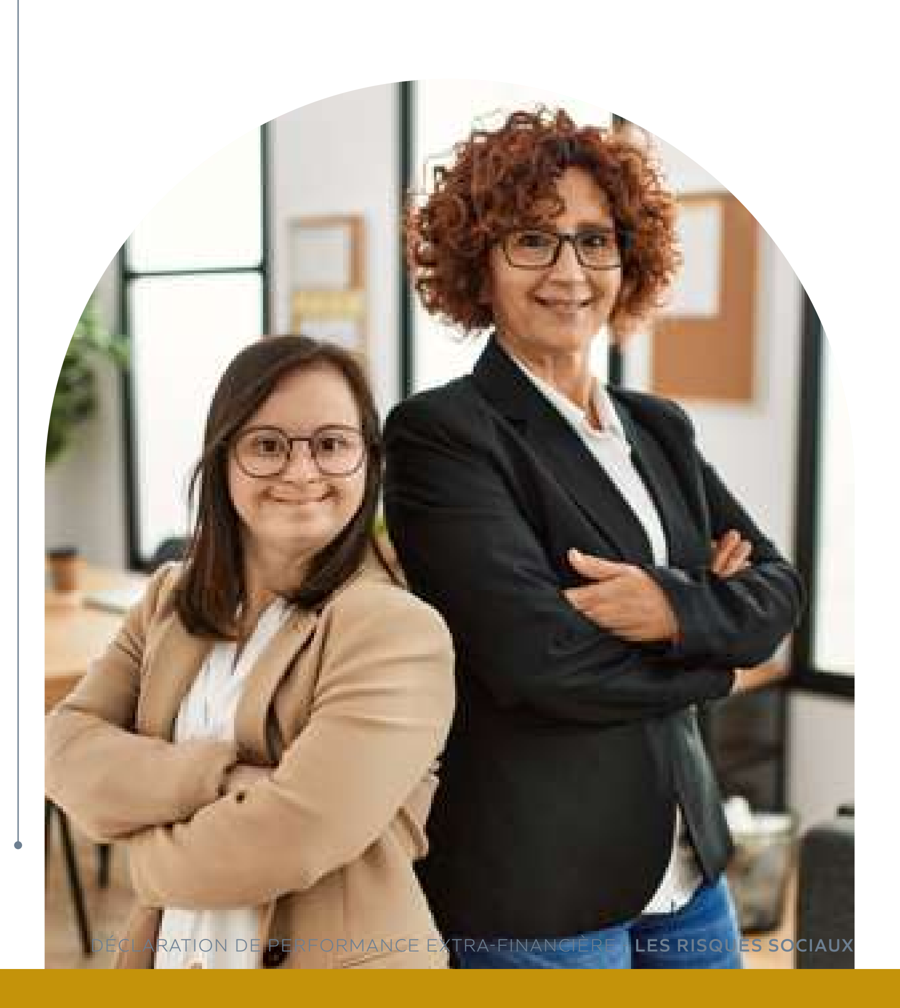
Index égalité Femmes/Hommes UES Matmut

2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
93	88	88	**+ 5,7 %**

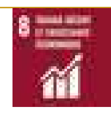


INDICATEURS CLÉS

PÉRIMÈTRE UES	2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/ 2020
Nombre de collaborateurs Groupe **Matmut**	**6 486**	6 389	6 382	**+ 1,5 %**
Part Femmes	**66 %**	66 %	67 %	**/**
Part Hommes	**34 %**	34 %	33 %	**/**
Part salariés de - 25 à 30 ans	**17 %**	16,5 %	16 %	**+ 0,5 point**
Part salariés entre 31 et 50 ans	**58 %**	59 %	61 %	**- 1 point**
Part salariés 51 ans et +	**25 %**	24,5 %	23 %	**+ 0,5 point**



ORGANISATION DU TRAVAIL

Plusieurs formules horaires sont proposées aux salariés de l'UES **Matmut** à temps plein, non concernés par des dispositions spécifiques :

- 35 heures hebdomadaires,
- 36 h 15 avec acquisition de 8 jours ouvrés de repos compensatoire,
- 31 h/39 h offrant la possibilité de fixer un jour de repos tous les 15 jours.

Le forfait horaire applicable aux cadres non soumis aux horaires collectifs est de 213 jours travaillés.

Les collaborateurs disposent également de plages horaires mobiles qui permettent, sauf nécessité de service (permanences) et cas particuliers (salariés des Agences notamment), de moduler les heures de départ et d'arrivée (entre 8 h et 9 h 30 le matin, de 11 h 45 à 14 h le midi, et entre 16 h et 18 h le soir).

TÉLÉTRAVAIL

L'UES **Matmut** a signé le 1er octobre 2020 un accord collectif relatif à la mise en place du télétravail, complété par un 1er avenant signé le 18 juin 2021, pour prendre en compte l'expérience issue des périodes de télétravail exceptionnel.

Complet et inclusif, cet accord prévoit 4 modalités souples de télétravail et réaffirme que le bien-être des collaborateurs est essentiel à une performance sociale et économique globale et durable :

TÉLÉTRAVAIL « HABITUEL »

Jusqu'à deux jours par semaine pour les salariés volontaires (hors Agences, pour lesquelles une expérimentation spécifique est mise en œuvre - pour les Agences d'au moins 5 salariés).

TÉLÉTRAVAIL « OCCASIONNEL »

En cas d'événements imprévus tels que les aléas climatiques, des difficultés d'accès à l'entreprise, etc.

TÉLÉTRAVAIL « EXCEPTIONNEL »

Pouvant être déclenché par l'employeur en cas d'activation du Plan de Continuité d'Activité ou, lorsque des travaux sur un site de travail sont programmés.

TÉLÉTRAVAIL POUR FAVORISER LE SOIN ET/OU LE RETOUR À L'EMPLOI

Ou la recherche du meilleur équilibre pour les situations qui le nécessitent (salariés aidants, salariés en situation de handicap ou encore suite à une longue maladie...).



COVID-19 ACCOMPAGNEMENT DE LA CRISE SANITAIRE

L'UES Matmut a poursuivi sa démarche de Prévention de la santé des collaborateurs dans le cadre de l'accompagnement de la crise sanitaire de la Covid-19 et ce notamment par la mise en œuvre du télétravail exceptionnel.

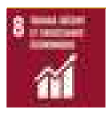
Pour continuer à faire face aux diverses évolutions de la situation sanitaire, en visant à la préservation, au quotidien, de la santé des collaborateurs et pour que le maintien de l'activité s'opère dans le cadre de mesures de prévention adaptées, le Groupe Matmut a notamment :

- **signé 3 accords collectifs majoritaires relatifs aux mesures d'accompagnement à la reprise d'activité et à l'accompagnement de la crise sanitaire (télétravail exceptionnel, aménagements horaires, prise en charge de la situation des salariés confrontés à la Covid-19...),**
- **publié régulièrement des « Foires Aux Questions RH » pour informer l'ensemble des salariés sur les mesures déployées et sur l'organisation du travail mise en œuvre en cette période de pandémie,**
- **remboursé, sous conditions, l'achat d'un deuxième écran ainsi que d'un fauteuil ergonomique pour l'aménagement du poste du salarié en télétravail.**


© good-faces - unsplash



POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION



La politique de rémunération a pour but d'encourager l'implication, l'efficacité, l'innovation, l'évolution dans la prise en charge de responsabilités et/ou d'expertises plus larges, ainsi que la capacité à mettre en œuvre et à impulser des échanges transverses et les performances individuelles de chacun pour permettre à la SGAM de renforcer son positionnement face à la concurrence.

Dans le respect des engagements du Groupe en matière de diversité, d'égalité salariale entre les Femmes et les Hommes, tant pour les employé(e)s que pour les cadres, les objectifs principaux sont d'offrir au personnel un niveau de rémunération :

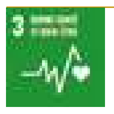
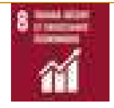
- correspondant aux missions et responsabilités confiées,
- cohérente par rapport au marché,
- rémunérant et valorisant équitablement les performances individuelles et les compétences,
- permettant d'attirer, de motiver et de retenir les meilleurs talents.

Pendant la crise sanitaire, des mesures de stabilité et de protection du pouvoir d'achat ont été mises en place.



INDICATEURS CLÉS				
	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Pourcentage des évolutions salariales cumulées (en nombre de salariés)	**30,5 %**	30,4 %	29,7 %	**+ 0,1 point**
Nombre et pourcentage d'évolutions fonctionnelles (promotion classe sup)	**452**	303	5 %	**+ 49 %**
Nombre de collaborateurs UES **Matmut** ayant bénéficié d'une prime	**5 596** (Prime des 60 ans)	**5 255** (Prime PEPA/Covid-19)	NC	**/**

POLITIQUE DE DIALOGUE SOCIAL/ACCORDS COLLECTIFS

DIALOGUE SOCIAL

Dans le cadre d'un dialogue social de qualité, 11 accords collectifs ont été signés en 2021 :

BILAN 2021 DE LA POLITIQUE DE DIALOGUE SOCIAL UES MATMUT

1ER FÉVRIER 2021
Accord relatif aux mesures d'accompagnement humain des regroupements et déménagements de site de l'Ile-de-France au sein de l'Ile-de-France.

22 MARS 2021
Accord relatif à la NAO 2021.

18 JUIN 2021
Accord relatif aux mesures d'accompagnement du plan de reprise sur site.

18 JUIN 2021
Avenant n°1 à l'accord relatif au télétravail.

28 JUIN 2021
Accord intéressement.

7 SEPTEMBRE 2021
Avenant n°1 à l'accord relatif aux mesures d'accompagnement du plan de reprise d'activité.

3 DÉCEMBRE 2021
Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes.

9 DÉCEMBRE 2021
Accord relatif au régime de complémentaire santé.

10 DÉCEMBRE 2021
Accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et des proches aidants.

15 DÉCEMBRE 2021
Accord relatif à la crise sanitaire Covid-19.

15 DÉCEMBRE 2021
Avenant n°1 à l'accord relatif à l'Agence de missions internes.

OBSERVATOIRE DU CLIMAT SOCIAL

Depuis 2018, la **Matmut** a mis en place un observatoire du climat social qui offre aux collaborateurs l'occasion de s'exprimer sur leur quotidien professionnel dans une dynamique de progrès et d'amélioration continue de manière régulière et anonyme. En 2021, l'observatoire du climat social s'est enrichi d'un nouveau baromètre social venant compléter le baromètre d'engagement existant. Les bénéfices attendus sont de mieux connaître les attentes pour mieux agir en ajustant les dispositifs de prévention et d'accompagnement (formation...), en connaissant les points de satisfaction et les points de progrès de manière objectivée et partagée et en disposant d'un outil permettant de progresser et/ou de s'inspirer de pratiques positives. Dans une volonté de partage et de transparence les résultats sont portés à la connaissance des collaborateurs via l'intranet et sont animés au niveau des équipes par les managers .

INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/ 2020
Nombre d'accords collectifs signés	**11**	17	12	**- 35,3 %**
Nombre de réunions CSE et commissions	**37**	47	44	**- 21,3 %**
Nombre de réunions paritaires	**41**	49	47	**- 16,3 %**

INDICATEURS CLÉS

Taux de participation à l'enquête de satisfaction interne UES Matmut*			
2021*	2020	2019	ÉVOL° 2021/ 2020
57 %	64 %	63 %	**- 7 pts**
Équilibre vie privée/vie professionnelle			
2021*	2020	2019	ÉVOL° 2021/ 2020
84 %	84 %	87 %	**/**
Intérêt au travail			
2021*	2020	2019	ÉVOL° 2021/ 2020
84 %	85 %	87 %	**- 1 pt**
Relation avec le manager			
2021*	2020	2019	ÉVOL° 2021/ 2020
88 %	86 %	87 %	**+ 2 pts**

* Enquête réalisée par notre prestataire de confiance Harris Interactive auprès de l'ensemble des salariés du Groupe, interrogés du 22 juin au 15 juillet 2021

POLITIQUE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ



MESURES EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ ET DE LA QVT

La politique globale en matière de conditions de santé et de sécurité au travail s'appuie sur :

- **des conditions de sécurité d'accès** au Siège social renforcées,
- **pour les collaborateurs en relation avec le public :**
  - déploiement d'une formation en e-learning sur la gestion des incivilités,
  - installation de boutons d'alarme au sein des Agences en cas « d'agressions externes »,
  - mise en place d'un dispositif d'accompagnement en cas de faits avérés,
- **la digitalisation et la mise aux normes du DUERP** (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels),
- **un accord sur la Qualité de Vie au Travail (QVT)** s'articulant autour de 5 thématiques :
  - la formation des managers et partenaires sociaux à la QVT, à la prévention des risques psycho-sociaux, en mettant en œuvre des dispositifs d'aide et d'accompagnement collectifs et individuels,
  - la mise en œuvre de périodes d'immersion, de travaux en co-construction...
  - la facilitation des apprentissages, l'encouragement des initiatives par la reconnaissance du droit à l'erreur...
  - l'accompagnement du retour des salariés après une longue absence, en étant attentif et aidant pour la parentalité, en renforçant le droit à la déconnexion...
  - la mise à disposition de psychologues du travail à l'interne, en poursuivant le développement au travail d'une politique interne de santé et plus largement en accentuant les actions de prévention et de bien-être,
- **un service, indépendant de l'entreprise, d'écoute et d'accompagnement par téléphone** auprès de psychologues, spécialistes du bien-être au travail, disponibles pour toutes questions d'ordre personnel ou professionnel apportant un suivi individualisé,
- **un service, indépendant de l'entreprise, d'assistance sociale par téléphone**,
- **une communication sur les conduites addictives** pour sensibiliser aux risques qu'elles peuvent avoir en milieu professionnel,
- un dispositif de gestion des situations sensibles en cas de mal-être, harcèlement, sexisme, discrimination, agressions internes et externes.

LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT

En 2021, la lutte contre le harcèlement sous toutes ses formes a été renforcée avec la désignation de 2 référentes pour informer et accompagner les salarié(e)s en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. Plusieurs conférences ont été organisées sur l'année.



COVID-19 SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

- **Mise à disposition d'un numéro vert, renseigné au dos des badges des salariés,**
- **communications régulières auprès des managers et collaborateurs sur les mesures de prévention et d'organisation du travail mises en œuvre en fonction de l'évolution du contexte sanitaire (Foires aux questions RH diffusées via les intranets du Groupe, mise à jour des mesures de prévention...),**
- **rubrique dédiée à l'intranet rassemblant l'ensemble des informations communiquées (livret de reprise d'activité sur site, conseils pratiques pour préserver votre bien-être psychologique, documentation travail à distance...),**
- **distributions régulières de masques de catégorie 1,**
- **adaptation du protocole d'entretien des locaux,**
- **aménagements de sécurité : plexiglass dans les Agences, aux caisses des restaurants d'entreprise..., distributeurs de gel, sens de circulation réorganisés sur sites,**
- **mise à jour régulière des Documents Uniques d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) en lien avec la Commission Santé Sécurité Conditions de Travail - QVT et le Médecin du Travail,**
- **note de service adjointe au règlement intérieur en application de l'article L. 1321-5 du Code du travail fixant les mesures d'ajustement nécessaires pour lutter contre l'épidémie de la Covid-19,**
- **ligne téléphonique dédiée, en RH, aux appels des salariés concernés par une situation liée à la Covid-19.**

INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Nombre d'accidents du travail/trajet	**138**	58	87	**+ 137,9 %**
Taux de fréquence des accidents du travail	**6,73**	3,36	NC	**+ 100 %**
Taux de gravité des accidents du travail	**0,39**	0,36	NC	**+ 8,3 %**
Taux d'absentéisme	**5,7 %**	5,6 %	5,5 %	**+ 0,1 pt**



Gérer efficacement les emplois et les compétences

DESCRIPTION

Il s'agit du risque d'inadaptation à court ou moyen terme des emplois, des effectifs et des compétences aux exigences issues de la stratégie du Groupe et des modifications de son environnement économique, technologique, social et juridique.

La technicité et la complexité des métiers, y compris ceux de l'assurance, évoluent sans cesse en impactant les méthodes de travail : digitalisation, relation client multicanale, dimensions relationnelles, commerciales et juridiques, big data. Ne pas être en capacité de maintenir les savoir-faire techniques et juridiques et les compétences nécessaires des collaborateurs pourrait entraîner une incapacité du Groupe à répondre aux nouvelles attentes et modes de consommation des assurés.

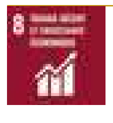
Il est de la responsabilité du Groupe d'accompagner, d'anticiper les besoins pour permettre aux équipes l'appropriation de ces changements et de favoriser leur adhésion et leur engagement au service des sociétaires.

ENJEUX

- Anticiper les évolutions des besoins Métiers,
- favoriser le développement des compétences.

POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

PLANS DE FORMATION ADAPTÉS AUX ÉVOLUTIONS





Les plans de formation sont construits avec les Directions Métiers en mettant l'accent sur l'acculturation et la compréhension renforcée des enjeux du digital.

ACADÉMIE MATMUT

Formation des nouveaux collaborateurs comprenant un parcours complet d'intégration sur une durée totale de 8 mois et comprenant :

DES PARCOURS MÉTIER

- **Académie Vente Conseil pour le réseau commercial :** parcours initial et perfectionnement sur les postures commerciales qui sera déployé fin 2022,
- **Académie Indemnisation & Services :** parcours initial pour les débutants et offre à la carte pour les confirmés,
- **Académie Gestion de Contrats** en cours de conception (lancement en 2022).

UNE OFFRE MODULAIRE ET TRANSVERSE

- **Parcours d'intégration** pour tous les nouveaux embauchés,
- **formation Relation Client lancée en 2021,**
- **un parcours de formation pour les managers « Manager en mode partenaire »,**
- **formation Management de projet** en cours de conception.

ACADÉMIE MATMUT : UNE OFFRE DE FORMATION AMBITIEUSE

- **Moderniser et digitaliser** l'offre de formation **Matmut**, en proposant des parcours mélangeant présentiel

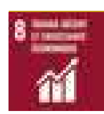
et distanciel avec des **formats pédagogiques innovants**, variés et collaboratifs,

- proposer des parcours de formation pour permettre la **montée en compétence** des équipes en lien avec les enjeux de **transformation des métiers**,
- construire une offre de formation **modulaire** pour décloisonner les filières métier, faciliter les **parcours professionnels** et la **mobilité**.

MAINTIEN D'UN ENGAGEMENT FORT ET AMBITIEUX EN MATIÈRE D'ALTERNANCE (+ DE 5 % DE L'EFFECTIF)

INDICATEURS CLÉS			
Nombre de collaborateurs ayant suivi une formation			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
6 027	6 421	6 537	**- 6 %**
Taux d'accès à la formation			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
92,9 %	99,7 %	97,8 %	**- 6,8 pts**
Nombre moyen de jours de formation			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
4	4,3	3,8	**- 7 %**
Budget consacré à la formation			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
14,2 M€	12,8 M€	16 M€	**+ 11 %**
Pourcentage masse salariale consacrée à la formation			
UES Matmut			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
5,20 %	4,92 %	6,2 %	**+ 0,3 pt**
AMF			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
2,68 %	1,20 %	2,9 %	**+ 1,5 pts**
Mutlog & Mutlog Garanties			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
2,20 %	1,81 %	2,4 %	**+ 0,4 pt**

POLITIQUE DE RECRUTEMENT



La politique de recrutement **Matmut** comporte :

- un dispositif de management des effectifs,
- un système de « Bourses à l'emploi » facilitant les évolutions fonctionnelles internes,
- de nouvelles modalités d'accueil des candidats,
- des partenariats entre les métiers et les écoles,
- une augmentation significative du nombre d'alternants,
- adhésion à la plateforme d'aide à l'emploi et à la formation « 1 jeune, 1 solution », créée par le gouvernement pour faciliter l'entrée des jeunes dans la vie professionnelle.

Même durant la période de confinement, les équipes en charge du recrutement ont poursuivi leurs démarches, à distance, en réponse aux besoins exprimés par les Directions du Groupe pour soutenir leur développement.



Le Groupe Matmut est reconnu dans le classement 2021 de l'institut Choiseul « Les nouveaux conquérants de l'économie », catégorie « Les champions du capital humain et des territoires ».

Cette catégorie vise les entreprises qui sont les plus contributrices à la création d'emplois en France depuis plus de dix ans, grâce au déploiement de stratégies de ressources humaines innovantes et à la volonté d'attirer les nouveaux talents.

ACCRÉDITATION MATMUT POUR LE LABEL CHOOSE MY COMPANY

Note globale de 4,28/5 avec un taux de recommandation de 92,1 %.



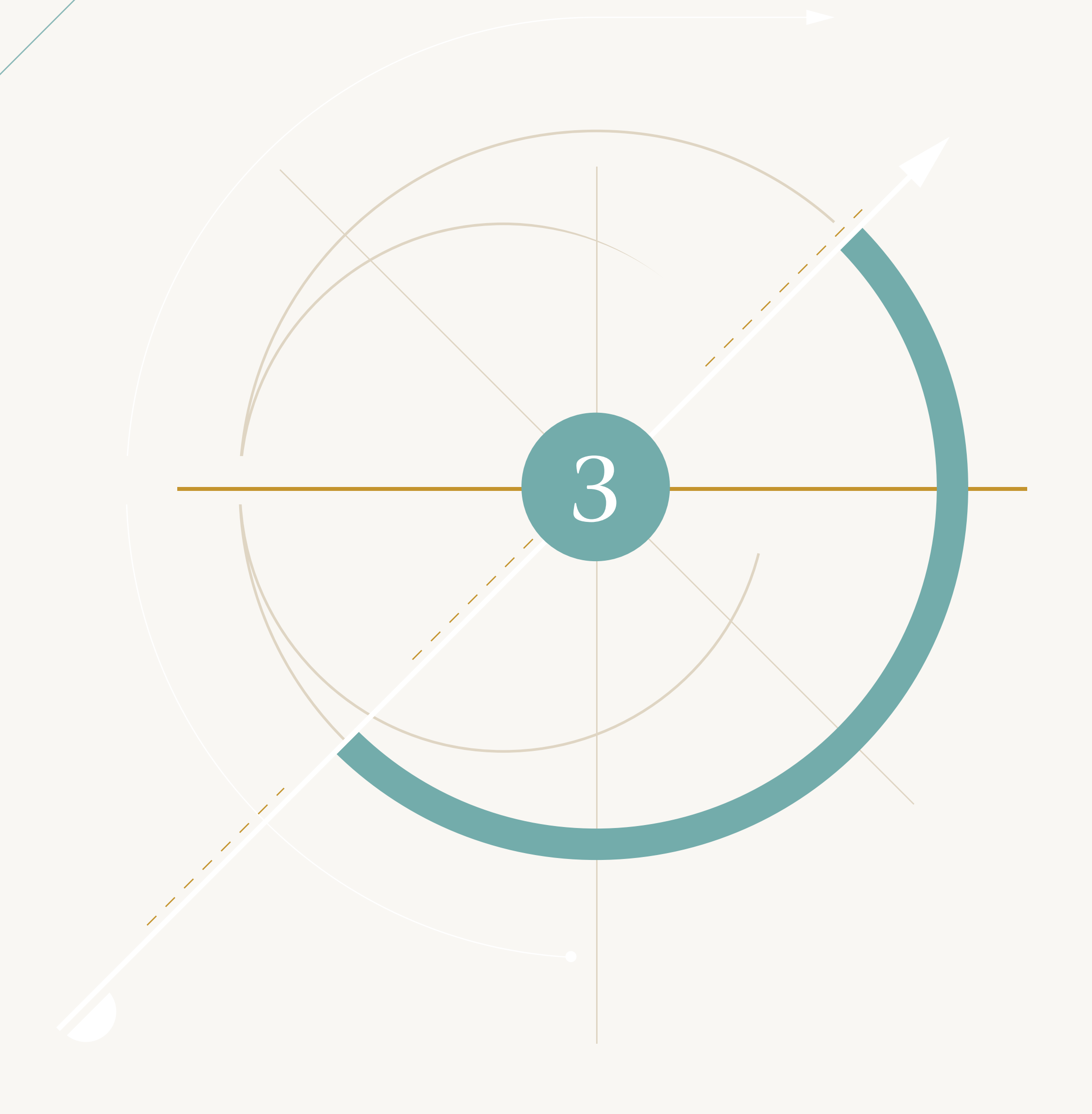
INDICATEURS CLÉS	2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
Nombre total de recrutement	**1 137**	999	1 063	**+ 13,8 %**
Nombre total d'alternants	**313**	337	276	**- 7,1 %**
Taux de rotation du personnel	**6 %**	5 %	4,4 %	**+ 1 pt**



OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES SOCIAUX

Concilier performance économique et performance sociale au sein du Groupe Matmut


© Thomas Barwick - GettyImages



LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ



Protéger l'activité

DESCRIPTION

L'interruption d'activité se caractérise par une situation d'arrêt de l'activité de l'entreprise consécutive à la survenance d'une catastrophe ou d'un sinistre grave impactant les locaux, le SI, le personnel ou encore un fournisseur essentiel.

Le risque d'interruption d'activité vise une situation d'atteinte grave au fonctionnement de l'entreprise ne permettant plus de garantir le service aux sociétaires.

Les causes peuvent être multiples et trouver leur origine dans un événement rendant indisponibles les locaux, le SI (ex : destruction consécutive à un incendie, une explosion, une inondation... ou une attaque cyber) ou provoquant un défaut de ressources humaines (ex : épidémie, pandémie, mouvement social...) ou encore défaut d'un fournisseur ou sous-traitant important critique (ex : black-out électricité).

ENJEUX

- Être en capacité d'assurer la continuité des activités du Groupe pour satisfaire à nos obligations envers les sociétaires et les collaborateurs,
- gérer au mieux une situation de crise engendrée par une interruption d'activité.

POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

POLITIQUE DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ ET DE GESTION DE CRISE



Le Groupe a mis en place une « politique de continuité et de gestion de crise » applicable à l'ensemble des entreprises affiliées de la SGAM **Matmut**.

Son objectif est de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions prévues pour garantir au Groupe la continuité de ses activités, voire sa reprise en cas d'interruption, à la suite d'un événement perturbant gravement son fonctionnement normal.

La démarche est structurée par un Plan de Continuité d'Activité (PCA) établi en réponse à des scénarios préconçus, élaborés en transversalité par la Direction des Risques et du Contrôle Permanent et chaque Directions Métiers couplé à un dispositif de gestion de crise. Le moment venu, ce dispositif est conduit par une équipe, qui a montré son efficacité pendant la pandémie.

Sur le plan opérationnel, le dispositif s'articule autour d'une veille, d'un comité d'alerte et d'une cellule de crise fixant les grandes orientations et priorités dont la mise en œuvre éventuelle du PCA.

Un travail d'analyse des besoins - en amont - en termes de continuité s'appuie sur un processus de Bilan d'Impact sur les Activités (BIA), auquel sont associées toutes les Directions du Groupe et entreprises affiliées.

Selon la nature de l'événement perturbateur, la politique est complétée par différents dispositifs destinés à :

- protéger les collaborateurs et les biens,
- respecter les engagements vis-à-vis des sociétaires, maintenir la qualité de service,
- préserver la réputation et l'image du Groupe vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes (sociétaires, collaborateurs, partenaires, fournisseurs),
- respecter les obligations juridiques et réglementaires,
- limiter les impacts financiers et médiatiques de l'événement,
- restaurer un fonctionnement normal dans les meilleurs délais,
- valider (si besoin) un plan d'actions limitant les risques de réitération ou les impacts de la crise.

Les mesures mises en place pendant la crise Covid sont désormais déployées de manière pérenne :

- nouvelles solutions de travail à distance en flux sécurisé ou poste virtualisé,
- réception des appels téléphoniques sur le poste de travail via l'outil Softphone dans des conditions quasi similaires aux conditions de travail habituelles,
- solution (callbot) pour prendre en charge les appels téléphoniques des sociétaires et les retranscrire par mail,
- utilisation généralisée de l'outil de visioconférence Zoom pour faciliter les échanges.

Le dispositif varie selon l'événement perturbateur et ses conséquences sur l'activité : indisponibilité du SI, des locaux, des ressources humaines ou encore défaillance d'un sous-traitant.

SÉCURISER LA CONTINUITÉ DU SI

- Une Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI) définit les principes généraux de sécurité à respecter au sein du Groupe ainsi que l'organisation et les responsabilités en matière de SI. Elle s'applique à l'ensemble des Directions, entités, sites géographiques ainsi qu'aux sous-traitants et prestataires accédant aux SI du Groupe, à l'exception d'**AMF**, **Mutlog** et **Mutlog Garanties** qui ont des dispositifs spécifiques,
- un Plan de Secours Informatique (PSI) a pour objectif d'assurer la continuité d'activité informatique incluant notamment le recours à deux salles informatiques « miroir », une sauvegarde périodique et complète des données dont les supports sont externalisés, un site de repli pour les équipes informatiques qui ont été intégralement équipées d'outils de travail à distance.

MAINTENIR LA DISPONIBILITÉ DES LOCAUX

Des procédures opérationnelles concernant les modalités de transfert d'activité, tant sur le plan technique que sur le plan humain, sont formalisées en cas d'indisponibilités des locaux.

Qu'il s'agisse de l'indisponibilité partielle ou totale du Siège, d'une annexe, d'un back-office ou d'une Agence commerciale (à l'exception d'**AMF**, **Mutlog** et **Mutlog Garanties** qui ont des dispositifs spécifiques), la Direction des Moyens Généraux et Travaux Immobiliers (DMGTI) dispose d'un processus type de mise en œuvre de relogement des équipes et d'une cartographie recensant en temps réel :

- les Directions, les surfaces et les postes impactés par l'indisponibilité,
- les surfaces déjà aménagées ou aménageables ainsi que le nombre de postes de travail disponibles déjà équipés ou à équiper sur un ou plusieurs sites de repli.

PRÉSERVER LA DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Les Directions des Ressources Humaines (UES **Matmut**, **Mutlog**, **Mutlog Garanties** et **AMF**) sont en charge de la mise en œuvre du dispositif visant à réduire les impacts d'une indisponibilité des ressources humaines, qu'elles soient critiques au sens collectif ou individuel en s'appuyant notamment sur la formalisation de plans de relève pour les ressources critiques et leur capacité à mettre en œuvre du télétravail à disposition de leurs collaborateurs.

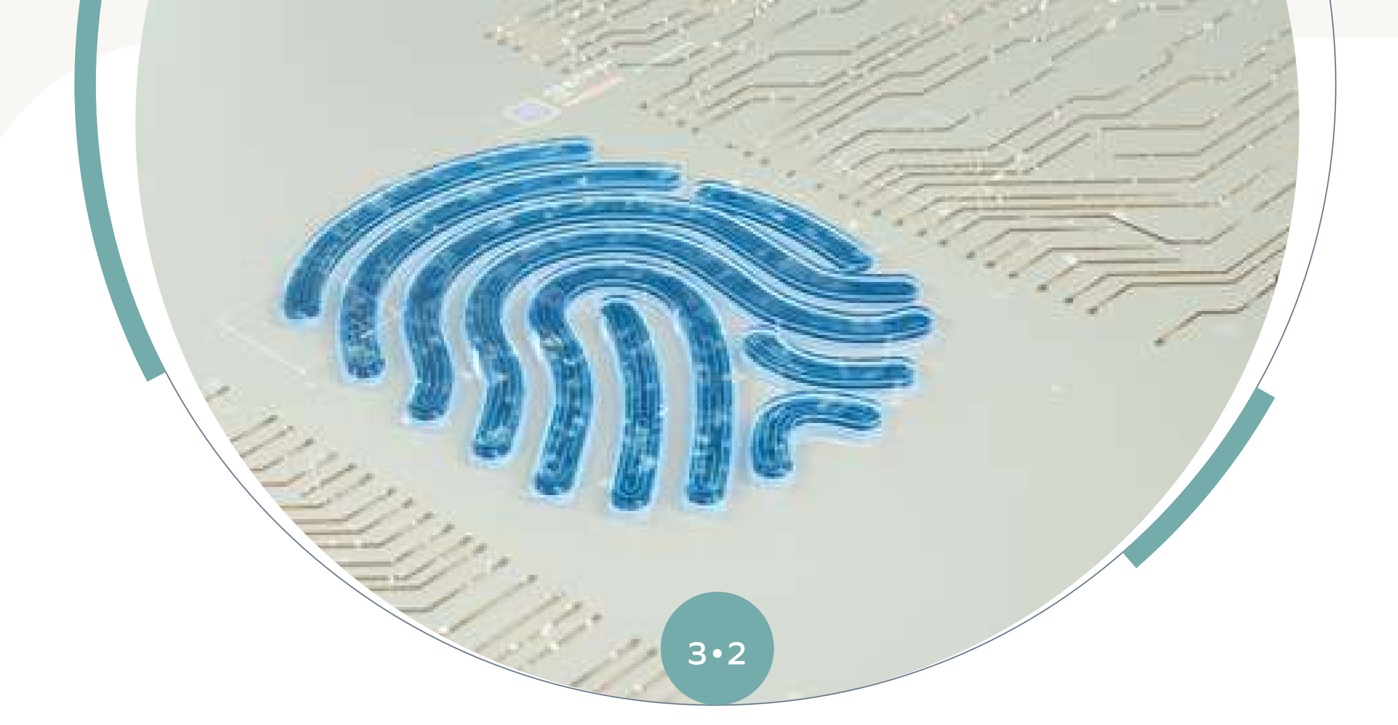
DÉFAILLANCE D'UN SOUS-TRAITANT

L'exploitation des BIA (Bilans de l'Impact sur l'Activité) permet, d'une part, d'identifier les activités critiques dont la réalisation a été déléguée à des sous-traitants et, d'autre part, de déterminer les solutions internes à mettre en place en cas de défaillance de ces prestataires (pendant le délai de reprise ou en cas déficience du PCA du sous-traitant).



INDICATEURS CLÉS

	2021	2020
Pourcentage de collaborateurs équipés pour le travail à distance	**100 %**	Évolution de 3 % à 80 % en un trimestre lors du 1er confinement 90 % fin 2020
Nombre de réunions visio via Zoom	**326 133**	138 K (de mars à décembre)
Nombre de webinaires	**210**	46



Prévenir le risque cyber

DESCRIPTION

Un cyber-risque se définit comme toute atteinte au bon fonctionnement des Systèmes d'Information (basé sur les principes de disponibilité, d'intégrité, de confidentialité, de sécurité, de traçabilité et de non-répudiation). Il peut également s'agir de tentative d'atteinte des SI réalisée dans un but malveillant.

Ce risque vise en particulier les cyber-attaques d'ampleur, avec des conséquences économiques significatives, la fragilisation de la protection des données personnelles, le risque de fraude aux données et enfin le risque de rançon.

Il prend la forme de dégradations ou d'altérations du SI telles que :

- la perte, la fuite, la divulgation ou la dégradation de données,
- la compromission du SI (perte de confiance),
- un défaut de conformité,
- une perte de souveraineté/trop forte dépendance à une solution externalisée.

Les causes peuvent être multiples, accidentelles ou délibérées : acte malveillant, terrorisme, négligence humaine, panne, problèmes techniques ou désordres naturels (inondations…).

Outre les conséquences financières ou d'interruption d'activité (voir supra), la survenance d'un cyber-risque affectant la protection des données pourrait avoir un impact majeur compte tenu de la hausse considérable des données collectées et traitées liée à la forte digitalisation des activités du Groupe.

La survenance de ce risque engagerait la responsabilité du Groupe notamment en cas d'atteinte à la vie privée, pourrait entraîner des sanctions administratives et pourrait avoir un impact réputationnel particulièrement négatif avec perte de confiance des sociétaires et/ou des partenaires en cas divulgation.

ENJEUX

- Sécuriser les outils informatiques et se prémunir préventivement contrat les cyber-risques,
- protéger les données de toute perte, divulgation, dégradation ou altération.

POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES SI



Une organisation et des moyens techniques de protection des SI sont mis en œuvre :

DÉSIGNATION D'UN COMITÉ DE SÉCURITÉ INFORMATIQUE

FORMALISATION D'UNE POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION (PSSI)

Elle regroupe :

- une Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI),
- des directives thématiques et des guides méthodologiques maintenus à jour par les équipes opérationnelles,
- une charte d'usage du SI décrivant les règles d'usage des ressources du SI par ses utilisateurs.

L'ensemble a pour objectifs, la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité, la traçabilité, l'authentification et la non-répudiation, portant notamment sur :

- le contrôle des accès par une gestion sécurisée :
  - des mots de passe pour les sociétaires et les collaborateurs,
  - des habilitations et accès des collaborateurs,
  - des logiciels de protection et navigation en HTTPS, gage de sécurité.
- une politique de continuité d'activité (PCA/PRA),
- une démarche continue d'audits via des sociétés spécialisées chaque fois que le Groupe a besoin de disposer d'une évaluation ou d'éléments de maîtrise (programmes en développement, évaluation de matériel...).

MISE À JOUR DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET DE LA CHARTE INFORMATIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

À la disposition des collaborateurs de toutes les entreprises affiliées de la SGAM **Matmut** fixant les modalités pratiques d'accès et d'utilisation des ressources informatiques, numériques et de télécommunication, les conditions de leur utilisation, les règles déontologiques et de sécurité technique et juridique s'imposant à tout utilisateur.

POLITIQUE DE PRÉVENTION DES RISQUES CYBER



La prévention repose sur :

- la mise en place, en temps réel, de surveillances et de protections des actifs exposés (site web, comptes réseaux sociaux) permettant une action rapide (dépôt de plainte, recours légal),
- un système de surveillance des actifs internes (y compris l'événementiel),
- un suivi des flux entrants et sortants entre le SI **Matmut** et l'extérieur,
- la contractualisation d'une assurance spécifique aux cyber-risques couvrant un large périmètre : responsabilité civile, dommages subis, cyber-extorsion, gestion de crise,
- des actions de sensibilisation des collaborateurs :
  - un e-learning sur la sensibilisation à la cybersécurité,
  - une invitation à consulter le site https:// www.hack-academy.fr apportant de façon ludique (vidéos et quiz) les éléments d'informations indispensables pour ne pas s'exposer ou exposer la **Matmut** aux attaques malveillantes,
  - mise en place de la carte Clever, système d'authentification sécurisé par carte et code PIN,
- mise en place d'une campagne de sensibilisation au phishing, via l'envoi de faux emails d'hameçonnages,
- la sécurisation du télétravail :
  - déploiement de solutions VPN pour permettre la connexion au SI,
  - ajout d'un système d'authentification forte à 2 facteurs pour renforcer la sécurité,
  - dotation à l'ensemble des collaborateurs d'ordinateurs portables pour faciliter et sécuriser le travail à distance.

AMF a également mis en place un dispositif complet pour faire face aux cyber-risques.

Une revue du dispositif de sécurité du Système d'Information face au cyber-risque a été faite en 2021.

Une charte informatique fixant le cadre d'une utilisation adaptée, responsable et sécurisée du système d'information et de communication de l'**AMF** est régulièrement mise à jour. Des actions de sensibilisation aux cyber-risques ont également été dispensées en 2021.

En 2021, **Mutlog** a renforcé son dispositif de maîtrise du risque cyber par :

- l'actualisation de sa Politique de Sécurisation des Systèmes d'Information et politique de mots de passe,
- la réalisation de contrôles accrus des habilitations informatiques,
- la réalisation d'un audit externe du dispositif de sécurité du Système d'Information, comprenant une tentative d'intrusion,
- la sensibilisation aux cyber-risques via une formation des salariés en e-learning,
- le renforcement des mesures de sécurité liées au télétravail.



INDICATEURS CLÉS

	2021*	2020	ÉVOLUTION
Part cumulée des collaborateurs formés à la cyber-sécurité	**99 %**	59 %	**+ 40 points**
Montant des investissements dédiés à la cyber-sécurité	**3,85 M€**	2,7 M€	**+ 43 %**
Nombre audits menés	**3**	5	**- 40 %**
Nombre d'e-mails reçus et contrôlés	**11,1 M**	10 M	**+ 11 %**
Nombre de spams arrêtés	**1,34 M**	3,16 M	**- 58 % ***
Nombre de menaces avérées stoppées (virus et malware)	**20,4 K**	21 K	**- 3 % ***

* La baisse notable de ces indicateurs s'explique par l'évolution des méthodes d'attaques beaucoup plus ciblées cherchant les failles du système plutôt que l'envoi de mails en grand nombre

DISPOSITIF DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES



Entré en application depuis le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) harmonise au niveau européen la réglementation sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de leurs données à caractère personnel. Ce règlement a placé le Groupe dans une logique de responsabilisation dans le traitement des données afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque de traitement.

Un dispositif de vérification de la conformité sur le traitement des données personnelles a été mis en place :

- désignation d'un Délégué à la Protection des Données (DPO) dans toutes les entreprises affiliées de la SGAM **Matmut**,
- mise en place d'un dispositif de Protection des Données Personnelles (en conformité avec le RGPD) :
  - intégrant aux documents précontractuels et contractuels que sont les devis et Conditions Particulières, une mention comportant les informations essentielles sur l'usage fait des données personnelles, les renvoyant vers le site internet du Groupe et les Conditions Générales pour une information complète,
  - renforçant et facilitant l'exercice des droits : d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité,
  - offrant aux sociétaires, pour le droit à portabilité, la possibilité de récupérer, via leurs Espaces Personnels, un fichier comportant leurs données personnelles communiquées. Les autres personnes (prospects, candidats au recrutement…) disposent d'un formulaire internet routé sur une boîte mail dédiée,
  - centralisant et consignant tous les traitements de données personnelles de la **Matmut**, dans deux registres, l'un en tant que responsable de traitement et l'autre en tant que sous-traitant,
- engagement, dans une charte, à préserver les données à caractère personnel des collaborateurs que l'UES **Matmut** est amenée à traiter, directement ou indirectement (en cas de sous-traitance), tout au long de leur carrière professionnelle et indication de leurs droits et obligations auxquels elle est tenue en sa qualité de responsable de traitement (droit d'accès, de rectification, droit à l'effacement…),
- procédure de notification des violations de données personnelles auprès de la CNIL et des personnes concernées,
- procédure de prise en considération de la protection des données personnelles dans le mode de gestion projets (« privacy by design »),
- sensibilisation des collaborateurs :
  - publication sur l'intranet **Matmut** d'une documentation pérenne sur la protection des données personnelles,
  - action de sensibilisation annuelle par le DPO **Matmut** auprès des relais conformité de chacune des entités du Groupe et de ses Directions Supports, aux fins de démultiplication vers les collaborateurs de chacune de ces entités et fonctions supports,
  - actions de sensibilisation complémentaires selon actualités, thématiques, sur demande d'entités et de fonctions supports.

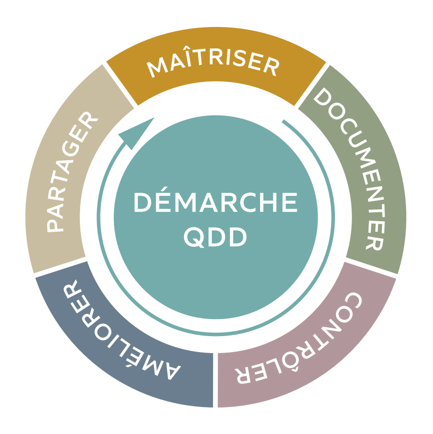


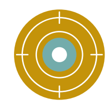
INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Nombre de demandes d'exercice de droits	**512**	/	/	**/**
Nombre de demandes d'accès clients	**40**	41	51	**- 2,5 %**
Nombre de demandes de rectification	**1**	0	0	**+ 100 %**
Nombre de demandes d'opposition/suppression	**446**	450	214	**- 1 %**
Nombre de violations de données personnelles notifiées à la CNIL	**6**	2	1	**+ 200 %**
Nombre de plaintes de personnes réalisées auprès de la CNIL	**1**	0	0	**+ 100 %**
Nombre de collaborateurs formés à la protection des données	**486**	304	835	**+ 59,9 %**

QUALITÉ DES DONNÉES

- La Qualité Des Données (QDD) s'inscrit dans la réglementation Solvabilité 2, qui permet de garantir que le Groupe est en mesure de respecter ses engagements, notamment vis-à-vis de ses sociétaires,
- la QDD assure la fiabilité des résultats réglementaires et des indicateurs de pilotage du Groupe,
- les travaux menés ces dernières années à la **Matmut** ont conduit en particulier :
  - à la publication d'une Politique Qualité des Données,
  - à la création d'une entité dédiée, le data office ; et à la nomination d'un garant de la qualité des données et d'un data quality manager,
  - au déploiement d'une démarche QDD en 5 étapes,
- une formation « sur mesure » consacrée à la QDD a été dispensée à l'ensemble des collaborateurs (e-learning et formation en distanciel).





OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

- **Assurer la continuité d'activité en cas d'interruption quelle qu'en soit la cause**
- **Prévenir, identifier et atténuer les cyber-risques**
- **Protéger les données personnelles de toute dégradation et/ou violation**

© avel-chuklanov - unsplash





LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX



Agir face au changement climatique

DESCRIPTION

Conformément à la définition du superviseur, le risque de changement climatique est susceptible d'affecter l'actif et le passif du bilan de l'entreprise par la présence de :

- risques physiques qui résultent des dommages directement causés par les phénomènes météorologiques et climatiques comme l'augmentation de la fréquence et du coût des sinistres,
- risques de transition qui résultent des ajustements effectués en vue d'une transition vers une économie bas-carbone en particulier lorsque ceux-ci ne sont pas correctement anticipés ou interviennent brutalement telle une dépréciation des actifs faisant suite à des évolutions réglementaires qui viendraient pénaliser voire interdire certaines activités jugées trop émettrices en gaz à effet de serre (GES),
- risques de responsabilité induits (risques juridiques et de réputation) liés aux impacts financiers des demandes de compensation de la part de ceux qui subissent des dommages dus au changement climatique. Par exemple, des investissements finançant le développement d'industries et d'activités polluantes ou fortement émettrices de GES.

Le risque de changement climatique est une préoccupation croissante pour l'ensemble du secteur de l'assurance.

Protéiforme, il modifie ou amplifie des risques déjà identifiés des assureurs : risques financiers, risques de catastrophes naturelles, risques juridiques et de réputation. Il crée également de nouveaux défis liés à l'augmentation de la fréquence et du coût des événements climatiques extrêmes.

ENJEUX

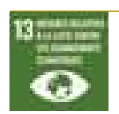
- Prendre en compte le changement climatique dans l'activité Dommages du Groupe,
- mettre en place une politique d'investissements socialement responsable,
- s'engager en faveur de la biodiversité.

POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Face au défi climatique, à l'augmentation de la fréquence et de l'intensité des aléas naturels, indicateurs avancés du changement climatique, la **Matmut** en sa qualité d'assureur Dommages, a un rôle à jouer.

Elle met en place des actions de prévention des risques naturels et développe des solutions d'assurance innovantes pour accompagner le déploiement de nouveaux équipements. Équipements qui répondent aux enjeux de la transition énergétique (énergie renouvelable, mobilité durable…) en favorisant une gestion plus durable des sinistres avec par exemple, la réparation ou la reconstruction plutôt que le remplacement.

ACTIONS DE PRÉVENTION DES RISQUES DE CATASTROPHES NATURELLES



NET-ZERO INSURANCE ALLIANCE (NZIA)

En 2021, la **Matmut** a adhéré à la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA), répondant ainsi concrètement à l'un des enjeux inscrits à sa Raison d'être : agir en faveur d'une société plus active face aux changements climatiques.

En rejoignant la NZIA, la **Matmut** se mobilise aux côtés d'assureurs et réassureurs mondiaux en faveur d'une accélération du rôle du secteur dans la transition écologique.

Également signataire des « Principes pour une assurance responsable », une initiative du Programme des Nations Unies pour l'Environnement, le Groupe **Matmut** entend ainsi tendre vers une économie à zéro émission carbone nette pour les décennies à venir.

Cet engagement s'inscrit dans une démarche enclenchée depuis de nombreuses années :

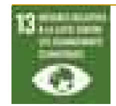
- la **Matmut** adhère à la Charte Développement Durable de France Assureurs et à l'association Mission Risques Naturels qui contribue à une meilleure connaissance des risques naturels en apportant une contribution technique aux politiques de prévention, notamment à travers l'Observatoire National des Risques Naturels,
- elle participe également aux travaux de place de la Commission Assurance Prévention et du Groupe Permanent Prévention Entreprises de France Assureurs,
- elle contribue à la prévention des événements climatiques (y compris catastrophes naturelles) essentiellement par la diffusion de contenus web, de publications sur les réseaux sociaux, par l'élaboration de supports dédiés comme le **Matmut** Info de décembre 2021 qui traitait des phénomènes naturels extrêmes (tempête, inondation, sécheresse…), des solutions proposées et des actions mises en place pour y répondre en lien avec les autres Directions concernées (notamment les Directions techniques assurancielles souscription et indemnisation),
- elle réfléchit également à l'accompagnement des assurés et à une meilleure anticipation ou gestion du risque.

SUR LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS

- L'équipe Souscription d'**Inter Mutuelles Entreprises** est sensibilisée aux problématiques liées aux catastrophes naturelles et dispose d'outils qui permettent d'affiner l'analyse du risque. L'exposition est également évaluée à partir d'une modélisation interne, en particulier sur les périls inondation et sécheresse,
- les rapports de visite de risque sont conçus pour attirer l'attention sur les risques naturels et sensibiliser aux moyens de prévention : plan de prévention des risques, localisation en zone inondable, existence de pompes de relevage,
- le logiciel de prévention des risques « MRN » est en cours d'intégration dans l'outil informatique des commerciaux et souscripteurs,
- les rapports de visite de risque prévoient d'attirer l'attention sur les risques naturels et de sensibiliser les sociétaires aux moyens de prévention,
- le règlement des sinistres climatiques donne lieu à l'étude de mesures de prévention supplémentaires: rehaussement d'un bâtiment, renforcement des berges…,
- un nouvel outil développé par une startup partenaire permet à **Inter Mutuelles Entreprises** de diagnostiquer les risques immobiliers dont l'évolution n'aurait pas été portée à sa connaissance. L'accent est mis sur l'exposition aux risques naturels (inondations notamment).


© AdobeStock

OFFRES ET SERVICES INTÉGRANT LES ÉVOLUTIONS DÉCOULANT DU CHANGEMENT CLIMATIQUE



Le Groupe veille à intégrer au mieux les nouvelles attentes des assurés et à favoriser la mise en place d'actions éco-responsables notamment dans la création des offres et la gestion des sinistres.

OFFRES

HABITATION

Souscription possible d'une option « Équipements de développement durable » afin de garantir :

- les équipements de chauffage, de fourniture d'eau ou d'électricité fonctionnant à l'énergie électrique, solaire, éolienne, géothermique, aérothermique ou hydraulique,
- les panneaux solaires photovoltaïques, thermiques ou ardoises américaines,
- les éoliennes,
- les pompes à chaleur ou de forage,
- les systèmes de climatisation, réversibles ou non, situés en tout ou en partie à l'extérieur des locaux d'habitation,
- les installations enterrées de récupération d'eau de pluie permettant le traitement, le stockage et la distribution d'eau,
- les échangeurs air/sol (puits canadiens, puits provençaux, puits climatiques),
- les petites centrales hydroélectriques (moulins à eau),
- les micro-stations d'épuration individuelles,
- les bornes de recharge des véhicules électriques.

AUTO/2 ROUES

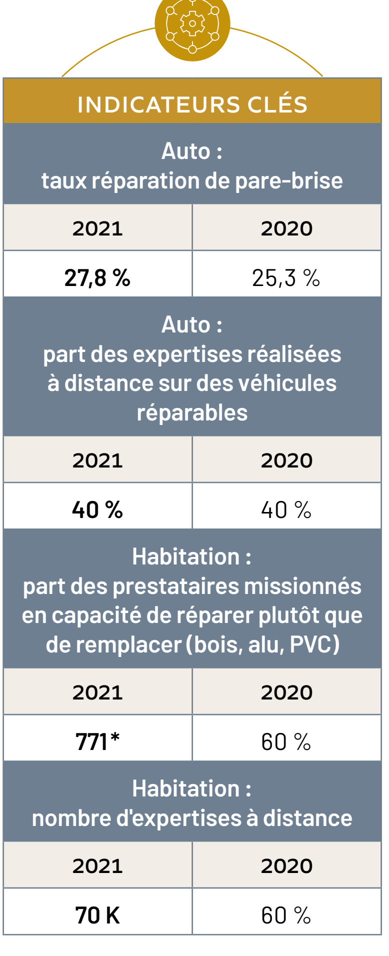
- Adaptation des garanties et services proposés aux véhicules électriques : intégration des spécificités liées à la panne ou à la location de batterie et prestation d'assistance étendue à la panne électrique,
- usage actif éco-mobilité pour les sociétaires utilisant en plus de leur véhicule d'autres moyens de transport alternatifs pour se rendre sur leur lieu de travail (train, bus, covoiturage),
- avantage tarifaire pour les sociétaires réalisant moins de 7 000 km par an,
- solutions d'assurance « Mobilité durable » :
  - le contrat « 2R Mobilité » : assurance des Engins de Déplacement Personnel Motorisés (EDPM) – trottinettes, gyropodes, hoverboards…
  - le contrat « 2R Liberté » : assurances des vélos « classiques » et vélos à assistance électrique,
- covoiturage garanti sans supplément,
- stages gratuits d'éco-conduite ou de prévention des risques routiers.

INDICATEURS CLÉS	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Chiffre d'affaires vert	**191,13 M€**	154,37 M€	114,48 M€	**+ 23 %**
Nombre de contrats Habitation avec options équipements de développement durable	**56,6 K**	44,8 K	34,2 K	**+ 26 %**
Nombre de véhicules électriques ou hybrides	**73,1 K**	52,6 K	39,2 K	**+ 39 %**
Part de contrats Auto avec utilisation < 7 000 km/an	**432,4 K**	373,2 K	305,2 K	**+ 16 %**
Contrats 2R Mobilité (EDPM)	**3 965**	480	/	**+ 728 %**
Contrats 2R Liberté (VE/VAE)	**2 670**	380	/	**+ 603 %**

INDEMNISATION

Un réseau de prestataires permet de privilégier la remise en état des biens sinistrés plutôt que leur remplacement et le recours aux pièces de réemploi :

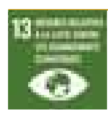
- réparation des ouvrants des habitations (bois, PVC, aluminium) endommagés par la grêle ou une effraction,
- réparation des pare-brises des véhicules privilégiée, si techniquement réalisable,
- débosselage sans peinture de la carrosserie en cas de dommages liés à la grêle,
- utilisation de pièces de réemploi certifiées,
- prise en charge du coût de retraitement des déchets en cas de destruction des véhicules non réparables.



INDICATEURS CLÉS	
Auto : taux réparation de pare-brise	
2021	**2020**
27,8 %	25,3 %
Auto : part des expertises réalisées à distance sur des véhicules réparables	
2021	**2020**
40 %	40 %
Habitation : part des prestataires missionnés en capacité de réparer plutôt que de remplacer (bois, alu, PVC)	
2021	**2020**
771*	60 %
Habitation : nombre d'expertises à distance	
2021	**2020**
70 K	60 %

*Un même prestataire peut disposer de 2 voire 3 spécialités

POLITIQUE D'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE



LOI TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Dans le cadre de l'article 173 de la loi de Transition Énergétique, le Groupe **Matmut** met en place une approche portant sur les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance afin d'améliorer la qualité du portefeuille d'actifs sur ces trois enjeux, en conservant sa performance sur le long terme.

Pour ce faire, le Groupe **Matmut** s'appuie sur la politique d'Investissement Socialement Responsable (ISR) de sa filiale OFI qui gère 75 % de ses actifs. OFI dispose d'une équipe de 7 collaborateurs dédiés ayant en moyenne 10 ans d'expérience dans ce domaine, spécialisés par secteurs d'activités. Ils basent leurs travaux sur les études sectorielles et thématiques qu'ils réalisent ainsi que sur les données fournies par plusieurs agences de notation extra-financière : MSCI, Vigéo, Reprisk et Proxinvest.

OFI applique les principes érigés par les conventions d'Ottawa (1997) pour l'interdiction des mines anti-personnel et d'Oslo (2007) pour l'élimination des armes de sous munition. OFI est également signataire des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) visant à intégrer des questions ESG dans les politiques d'investissement pour obtenir de meilleures perspectives de rendement tout en offrant une appréciation fine des risques notamment extra-financiers.

Plus particulièrement, la méthodologie d'analyse ISR d'OFI se base sur une approche sectorielle axée sur les enjeux de chaque émetteur au regard de son activité et pouvant avoir un impact sur sa valeur. Chaque critère est pondéré pour obtenir une évaluation globale et une note ESG de l'émetteur.

L'analyse des controverses ESG est réalisée au regard des principales conventions internationales, telles que la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la déclaration des principes fondamentaux et des droits du travail de l'OIT et le Pacte Mondial de l'ONU.

Pour apprécier la réelle implication des enjeux du Développement Durable dans les stratégies, les analystes disposent des données de 2 900 émetteurs présents dans diverses zones géographiques.

Un reporting de ces analyses est communiqué chaque mois au Groupe **Matmut**. Au 31 décembre 2021, le score ESG du portefeuille **Matmut** était de 3,31 sur 5.

Une attention particulière est également portée à l'engagement actionnarial des entreprises détenues en portefeuille via une politique de vote et d'engagement visant à sensibiliser aux bonnes pratiques en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

Concernant le changement climatique, OFI communique une analyse carbone des émetteurs précisant les émissions financées et l'intensité carbone du portefeuille.

Depuis 2019, la **Matmut** suit la politique d'exclusion charbon mise en place par OFI pour les nouveaux investissements : exclusion des entreprises détenant des mines de charbon et application de la Coal Plant Developper List (CPDL) qui exclut les entreprises les plus impliquées dans l'utilisation d'énergie à base de charbon.

En 2020, la **Matmut** a décidé d'adopter la politique Pétrole et Gaz pour les actifs en gestion sous-mandat pour une sortie totale du pétrole et des gaz de schiste à horizon 2050.

Ainsi, les OPC ouverts en gestion OFI et ne respectant pas les seuils de la Global Coal Exit Lit (GCEL) sont exclus. À noter que **Matmut** n'a aucun émetteur appartenant à cette liste en portefeuille.

La **Matmut** peut faire des exceptions pour des entreprises qui démontrent un engagement fort pour la transition énergétique suite à une analyse croisée entre le niveau des émissions de gaz à effet de serre et la contribution à la transition énergétique. Cette démarche s'inscrit dans la volonté de la **Matmut** d'accroître la part verte dans son portefeuille, en investissant par exemple dans des greenbonds.

En 2021, **Matmut** a adhéré à la NZIA et sa signature des « Principes pour une assurance responsable », une initiative du Programme des Nations Unies pour l'Environnement.

La Net-Zero Insurance Alliance (NZIA) rassemble des assureurs et réassureurs mondiaux engagés en faveur d'une accélération du rôle du secteur dans la transition écologique avec un objectif zéro carbone.

Le Groupe **Matmut** entend ainsi s'engager vers une économie à zéro émission carbone nette.

Il fixera des objectifs tous les 5 ans et rendra publiques chaque année ses avancées en faveur de la transition écologique dans son activité d'assureur comme dans son rôle d'investisseur institutionnel.

À court terme, le Groupe **Matmut** renforcera sa surveillance, son analyse et ses initiatives :

- actions de prévention des risques climatiques en lien avec sa politique de réassurance,
- prise en compte des évolutions liées au changement climatique dans les offres d'assurance,
- assurance des équipements de développement durable,
- assurance des véhicules à motorisation hybride et électrique,
- assurance des véhicules parcourant moins de 7 000 kilomètre par an.
- politique de réparation plutôt de remplacement dans sa gestion sinistre.

Le Groupe **Matmut** s'est donné l'objectif à très court terme que 100 % de ses investissements soient couverts par une analyse intégrant les critères ISR. Il fait de l'investissement en faveur du développement durable, de la biodiversité, de la dépollution et de l'exclusion charbon, une priorité.

Outre les actifs gérés en direct par OFI, le Groupe **Matmut** investit également dans des fonds de « private equity » gérés administrativement par Swen Capital, adhérente du PR. Cette filiale d'OFI AM place la finance durable au cœur de ses investissements.

Un reporting annuel est réalisé à partir de l'analyse des démarches RSE des sociétés de gestion sous-jacentes et des participations en matière d'intégration des critères ESG.



SWEN IMPACT FUND FOR TRANSITION DE LA SOCIÉTÉ DE GESTION SWEN CP

Le fonds SWEN Impact Fund for Transition (SWFIT), lancé en 2019 par Swen CP, investit dans la méthanisation, l'hydrogène renouvelable, ainsi que les infrastructures d'avitaillement en gaz et GNL pour le secteur des transports maritimes et terrestres. Ce fonds investit dans des entreprises actrices de la transition énergétique tout en créant des emplois. Il favorise l'économie circulaire et locale en permettant aux agriculteurs d'accroître leurs revenus.

SWEN BLUE OCEAN

Le processus d'investissement répond aux objectifs suivants :
- **lutte contre la sur-pêche et pour la protection de la biodiversité,**
- **lutte contre la pollution des océans et pour la protection contre l'érosion du littoral,**
- **lutte pour la décarbonation du transport maritime et contre le réchauffement de la température de l'eau des océans.**

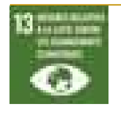
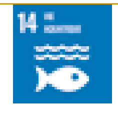
STARQUEST PROTECT FUND

Le processus d'investissement répond aux objectifs suivants :
- **protection du climat contre le réchauffement,**
- **protection de l'humain contre les risques sanitaires,**
- **protection des ressources contre les effets de la surconsommation.**

Il est à noter que, pour ces deux derniers fonds, une partie des frais de gestion sont calculés au prorata de la réalisation des objectifs de développement durable et éco-responsable.

INDICATEURS CLÉS	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Matmut				
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	**88 %**	85 %	87,9 %	**+ 3 points**
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	**336,7 M€**	322,3 M€	323,7 M€	**+ 4,47 %**
Part verte des investissements	**9,3 %**	1,79 %	NC	**+ 7 points**
Empreinte carbone du portefeuille (TCO_2/M€ investi)	**22,19 T**	40,70 T	NC	**- 45,48 %**
AMF				
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	**98,1 %**	97 %	96,6 %	**+ 1 point**
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	**10,7 M€**	12,7 M€	NC	**- 15,75 %**
Part verte des investissements	**24,1 %**	18,58 %	NC	**+ 5 points**
Empreinte carbone du portefeuille (TCO^2/M€ investi)	**57,4 T**	60 T	NC	**- 4,3 %**
Mutlog et **Mutlog Garanties**				
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	**91,1 %**	23,9 %	35,8 %	**+ 67 points**
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	**13,11 M€**	3,57 M€	2,97 M€	**+ 267,23 %**
Part verte des investissements	**13,80 %**	/	/	**/**
Empreinte carbone du portefeuille (TCO^2/M€ investi)	**89,36**	/	/	**/**

ACTIONS EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ

PLASTIC ODYSSEY

Le Groupe **Matmut** poursuit son action en faveur de la transition écologique aux côtés de Plastic Odyssey. Ce partenariat a pour objectif d'amorcer une responsabilité écologique collective en luttant contre la pollution plastique dans le monde afin de préserver les océans. Le projet a pour objet de :
- s'attaquer au problème à sa source, sur terre, en développant une micro-économie liée au recyclage et à la valorisation des déchets plastiques,
- développer, fabriquer et livrer des technologies de traitement des déchets en les rendant accessibles au plus grand nombre,
- promouvoir le projet en programmant une expédition de 3 ans autour du monde à bord d'un navire ambassadeur,
- développer des micro usines et des partenariats à travers le monde.

Le partenariat avec Plastic Odyssey permet, en interne comme en externe, de sensibiliser, d'accompagner le changement et la transition vers un système plus respectueux de l'environnement, vers le zéro déchet plastique en entreprise, tout en soutenant un projet innovant et tourné vers l'avenir.



4•2

Réduire l'impact environnemental de l'activité

DESCRIPTION

Si l'impact sur l'environnement de l'activité tertiaire du Groupe **Matmut** est relativement limité, en sa qualité d'assureur mutualiste et d'entreprise de l'Économie Sociale et Solidaire, le Groupe porte la responsabilité de développer ses activités en contribuant au développement durable en agissant en faveur du climat. Il s'est engagé depuis longtemps dans une démarche de réduction de son empreinte écologique.

Bien que ce risque ne puisse être qualifié de risque majeur, il n'en demeure pas moins que le Groupe a à cœur d'agir, en interne et dans ses relations avec les parties prenantes, afin de mener ses activités dans le respect de son environnement.

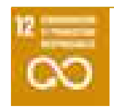
Le Groupe met en œuvre un ensemble de bonnes pratiques en matière de lutte contre le réchauffement climatique visant à réduire sa consommation énergétique, à limiter son empreinte carbone, à contribuer positivement au développement de son territoire et à s'inscrire dans l'économie circulaire.

ENJEUX

- Réduire notre empreinte écologique,
- engager les collaborateurs dans la démarche,
- intégrer des critères environnementaux dans les processus d'achat,
- être acteur sur notre territoire.

POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS INTERNES ET VALORISATION DES DÉCHETS



RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS

Le Groupe **Matmut** est engagé dans une démarche forte de réduction des consommations (énergie et consommables), de gestion des déchets, de recyclage, de réemploi, de politique d'achats responsables et de mise en place d'une dynamique tendant à lui permettre de devenir une entreprise « zéro déchet plastique et papier ».

La démarche de réduction des consommations internes recouvre différents aspects :

- diminution constante des déchets produits,
- diminution, collecte et recyclage des consommables informatiques,
- apport volontaire des déchets de bureau (papier, bouteilles plastiques, confiseries…) vers des espaces dédiés et centraux (au Siège social),
- tri sélectif avec mise à disposition de contenants adaptés afin de regrouper, récupérer, trier pour recycler et valoriser les déchets,
- vente aux collaborateurs du mobilier lors de son remplacement.

TRAJECTOIRE « 0 PAPIER »

Programme visant à réduire la consommation de papier :

- réduction du nombre d'imprimantes,
- paramétrage recto/verso,
- gestion centralisée des impressions,
- identification de plusieurs dizaines d'activités pouvant faire l'objet d'une dématérialisation,
- développement de la signature électronique : 1 845 423 en 2021,
- valorisation du papier.



En 2021, la consommation totale de papier a baissé de 5 tonnes.

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

RÉEMPLOI

DON DE 3 315 ORDINATEURS

En 2021, le Groupe **Matmut** a renouvelé son parc informatique. 3 315 ordinateurs ont été nettoyés et remis à des collèges de la Seine-Maritime afin de contribuer à la réduction de la fracture numérique et de participer au développement durable.

ORGANISATION D'UNE VENTE DE MOBILIERS AUX COLLABORATEURS

Dans le cadre du remplacement des fauteuils de bureau et du renouvellement des espaces de travail, l'ancien mobilier a été proposé aux collaborateurs à bas prix. La vente a remporté un vif succès, 305 salariés y ont participé.

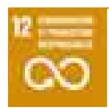


TOURNAGES PUBLICITAIRES ÉCO-RESPONSABLES

Les tournages des films publicitaires Matmut Stories sont 0 déchet plastique, le tri des déchets y est mis en place.

Les décors sont construits avec un maximum de bois recyclé provenant d'anciens décors.

POLITIQUE DE GESTION DE L'ÉNERGIE



La politique de gestion de l'énergie du Groupe tient à la fois à sa stratégie immobilière et à différentes actions destinées à limiter sa consommation énergétique.

STRATÉGIE IMMOBILIÈRE

La politique en matière immobilière de la **Matmut** s'inscrit dans une démarche socialement responsable en faveur de la transition énergétique.

En tant qu'acteur économique local majeur, la **Matmut** a participé au concours CUBE 2020 (Concours Usages Bâtiment Efficace 2020) qui s'inscrit dans la démarche COP21 mise en œuvre par la Métropole de Rouen. Cette action d'intérêt général vise à aider les utilisateurs de bâtiments tertiaires à diminuer efficacement leurs consommations en agissant sur les leviers de l'usage, du pilotage et de l'exploitation, en mettant en œuvre une compétition ludique entre les candidats.

La **Matmut** a renforcé sa stratégie en faveur de la transition énergétique en développant les axes mis en place dans le cadre du concours CUBE 2020 notamment pour son patrimoine d'exploitation.

Différentes actions visant à limiter les consommations internes ont été mises en place :

- mise en place de détecteurs de présence pour limiter le temps d'éclairage (parkings, couloirs, sanitaires, locaux peu fréquentés),



INDICATEURS CLÉS

		2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Bouchons plastiques		**312 kg**	227 kg	390 kg	**37 %**
Mégots		**58,8 kg**	71,45 kg	117 kg	**- 18 %**
Piles et accus		**170 kg**	394 kg	405 kg	**- 57 %**
Volume de recyclage	Bois	**0 t**	1,76 t	2,24 t	**- 100 %**
	Déchets en mélange	**9,97 t**	6,17 t	17,22 t	**62 %**
	Matières organiques	**8,34 t**	8,94 t	10,22 t	**- 7 %**
	Papier/cartons	**160,46 t**	265,77 t	166,22 t	**- 40 %**
	Nombre de gobelets recyclés (carton et plastique)	**431,50 kg**	887,5 kg	1,7 t	**- 51,4 %**
Volume de recyclage des consommables informatiques		**2 488 kg**	3 577 kg	4 285 kg	**- 30,4 %**
Consommation de papier (tonnes)		**362**	367	404	**- 1,4 %**
Taux de dématérialisation des avis d'échéance sur l'émission principale		**45 %**	38 %	23 %	**+ 7 points**

- généralisation sur tous les sites administratifs des extinctions automatiques des lumières le soir,
- modification des éclairages par des éclairages basse consommation (LED, fluocompactes...),
- généralisation sur tous les sites administratifs de la modification des consignes de températures l'hiver comme l'été dans les parties communes.

L'une des grandes actions menées en 2021 a été le remplacement des luminaires à technologie fluorescente, présentes dans les bâtiments historiques de la **Matmut** installés entre 2002 et 2004, par de la LED. 14 plateaux de bureaux ont été équipés représentant 982 appareils et 2 031 lampes. Grâce à cette technologie, la **Matmut** devrait réduire d'environ 50 % sa consommation.

Le Groupe **Matmut** est en recherche permanente de performance énergétique également pour ses placements immobiliers. Ainsi, la totalité des immeubles neufs doit atteindre une cible énergétique égale à RT2012 - 20 %. En pleine période de transition réglementaire sur ce sujet (RE 2020), la **Matmut** veille à ce que les nouveaux projets répondent dès à présent aux nouveaux standards.

AUTRES ACTIONS VISANT À LIMITER LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET D'EAU

- Installation d'un système de récupération d'eau de pluie sur le site du Siège social **Matmut**,
- suivi des consommations d'énergie,
- installation d'automates de gestion d'énergie dans les Agences (Save Box) permettant de réguler à distance le chauffage, la climatisation, les horaires de fonctionnement de la centrale de traitement de l'air, de l'éclairage, et de suivre en temps réel les consommations pour être proactif en cas de fuite d'eau ou de dépassement de consommation électrique,
- renforcement de l'isolation thermique lors des travaux immobiliers et remplacement des chaudières à fioul par des chaudières plus économes.

RÉDUCTION DU PARC D'IMPRIMANTES

Dans les 480 Agences **Matmut** : remplacement des 3 114 imprimantes individuelles et des 526 photocopieurs par 2 imprimantes multifonctions par Agence.

En 5 ans, par rapport au parc d'imprimantes actuel, les performances environnementales seront sensiblement améliorées :

- 1 630 098 KWh en moins sur la consommation électrique,
- 54 tonnes de CO^2 non émises,
- réduction de l'émission directe de déchets : 36,73 tonnes de déchets en moins (matériel à traiter en fin de vie et consommables).

SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE RENFORCÉE

DATACENTERS

Remplacement de l'ensemble de nos lecteurs physiques de cassettes de sauvegarde en lecteurs émulés de type VTS. Unités de stockage en environnement Z changées pour chaque Datacenter. 44 serveurs physiques et 6 châssis de stockage de serveurs ont été remplacés par des matériels plus récents.

TÉLÉPHONIE CENTRALE

Les autocommutateurs appelés IPBX ont également été virtualisés entraînant une diminution de la consommation énergétique dans les salles informatiques et permettant de contribuer à la baisse de l'empreinte carbone des DataCenters.

SITE INTERNET

Mise en ligne, en 2021, d'une rubrique institu-tionnelle éco-conçue.

	Anciennes pages	Nouvelles pages
Eco-index	67	73
Consommation d'eau	2,49 cl	2,31 cl
GES (gCO^2e)	1,66	1,54
Accessibilité*	83	90

* Indicateur « Lighthouse »

INDICATEURS CLÉS

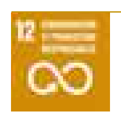
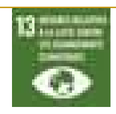
	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Économie d'eau réalisée (litres)	**391 K**	80,7 K	519 K	**384 %**
Consommation de fioul (litres)	**12 231**	0	14 K	**/**
Consommation d'électricité (GWh)	**20**	20,4 M	21,6 M	**- 1,96 %**
Consommation de gaz (GWh)	**4,76**	4,51 M	6,3 M	**+ 5,54 %**
Nombre de sites connectés aux automates de gestion d'énergie : Save Box	**81**	80	78	**+ 1**



6 dépassements de consommation d'ea (> 5 litres) ont pu être détectés au 31/12/21.

44 alertes ont été reçues pour un seuil de T° cible dépassé.

BILAN DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Le Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre fournit une évaluation du volume d'émissions de gaz produit par les activités exercées par le Groupe. Depuis 2012, un bilan complet est réalisé tous les 4 ans et le dernier en date a été réalisé en 2019 sur l'année de reporting 2018.

Le périmètre opérationnel retenu pour le bilan concerne les scopes 1 et 2 et les postes significatifs d'émissions sont :

- les immobilisations (nombre important de bâtiments/consommation d'énergie),
- les déplacements des collaborateurs (trajets travail + déplacements pro).

L'objectif initial réglementaire est de réduire nos émissions de 75 % d'ici 2050. En 2020, la **Matmut** a réduit ses émissions par salariés de 51 % par rapport à 2011.

En 2018, l'objectif global fixé par la **Matmut** était de réduire ses émissions dues au parc de véhicules ainsi qu'au chauffage au fioul et au gaz.

En 2020, selon le bilan intermédiaire et bien que l'année soit atypique compte tenu de la crise sanitaire, la consommation :

- de fioul a été supprimée par le remplacement des chaudières fioul par des chaudières plus économes,
- de gaz naturel a été réduite de 14 %,
- d'énergie liée au parc automobile a été réduite de 32 %.

En 2021, la **Matmut** a engagé un programme de compensation carbone lié à notre production de gaz naturel.



INDICATEURS CLÉS				
	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Émissions GES	**2 389 TCO_2**	2 546 TCO_2	3 706 TCO_2	**- 6,20 %**
Émissions GES par salarié	**0,46 TCO_2**	0,48 TCO_2	0,71 TCO_2	**- 4,17 %**
Émissions GES dues à la consommation électricité	**0 TCO_2**	466 TCO_2	531 TCO_2	**- 100 %**
Émissions GES dues à la consommation gaz naturel	**961 TCO_2**	761 TCO_2	1 108 TCO_2	**+ 26,28 %**
Émissions GES dues à la consommation fioul	**31 TCO_2**	0	19 TCO_2	**Suppression progressive des chaudières fioul**
Émissions annuelles liées au parc automobile	**1 340 TCO_2**	1 278 TCO_2	1 890 TCO_2	**+ 4,9 %**
Émissions directes GES scope 1	**2 378 TCO_2**	2 039 TCO_2**	3 018 TCO_2	**+ 16,63 %**
Émissions indirectes GES scope 2	**11 TCO_2**	471 TCO_2	551 TCO_2	**- 97,66 %**

* Émissions automatiquement compensées par l'achat de programme de décarbonation (champs éoliens, panneaux photovoltaïques...)

** Sans les fuites

L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS



L'implication des collaborateurs à la démarche RSE est un enjeu majeur pour le Groupe **Matmut** qui souhaite à la fois les sensibiliser aux enjeux et leur donner envie d'être acteurs dans la mise en œuvre des actions entreprises.

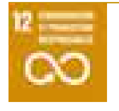
LES COLLABORATEURS MATMUT SONT...

- Engagés dans une démarche d'utilisation raisonnée du numérique en leur proposant de réduire le nombre d'e-mails envoyés, qui s'inscrivent dans un travail au long cours de sensibilisation aux problématiques environnementales et de l'impact du travail au quotidien,
- sensibilisés à l'extinction des lumières lorsque les lieux ne sont pas fréquentés (présence d'affichages au-dessus des interrupteurs), des ordinateurs et autres appareils lorsqu'ils ne sont pas utilisés,
- incités aux écogestes (chauffage, eau chaude sanitaire...) avec :
  - la suppression progressive de l'eau chaude dans les sanitaires, et le passage à une température moyenne des locaux s'élevant à 21°C au lieu de 23°C,
  - la suppression des poubelles individuelles et la mise en place d'un point d'apport volontaire composé de 3 bacs sur chaque plateau afin de favoriser le tri et le recyclage des déchets.

LES COLLABORATEURS MATMUT DISPOSENT...

- De points de collecte pour récolter et recycler : mégots, piles, bouchons en plastique, gobelets et bouteilles plastiques,
- de détecteurs de mugs et tasses dans les distributeurs de boissons afin de supprimer progressivement les plastiques à usage unique.

GESTION DU PARC AUTOMOBILE ET DES DÉPLACEMENTS





RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE DU GROUPE

Bien que le nombre des déplacements ait été limité depuis le début de la crise sanitaire, le Groupe se doit de trouver des alternatives pour limiter son impact lié aux déplacements de ses collaborateurs et favoriser la mobilité durable en privilégiant des modes de transport doux, les transports en commun ou des modes de transport alternatifs (covoiturage, autopartage…).

Un certain nombre de dispositions sont prises pour réduire notre empreinte carbone :

- dotation de véhicules de service respectueux de l'environnement prenant en considération les émissions CO_2 avec priorisation faite aux véhicules électriques ou hybrides,
- mise en place d'un forfait mobilités durables plafonné à 350 € par an (créé par la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités),
- mise en place d'une charte du conducteur responsable et la participation à des stages éco-conduite pour les collaborateurs itinérants,
- réorganisation de l'espace parking pour intégrer davantage de trottinettes et de vélos électriques avec déploiement de bornes de recharge à destination des voitures ou des vélos : 268 aménagements spécifiques en 2021 (emplacements pour vélos, vélos cargo, trottinettes, motos, voitures Green Up et voitures électriques, prises de recharge et casiers pour les affaires personnelles des utilisateurs),
- participation, en lien avec la Métropole Rouen Normandie, la région Normandie, les Groupes Transdev, Renault et la Caisse des Dépôts, au lancement du projet « Rouen Normandy Autonomous Lab », service de mobilité à la demande sur routes ouvertes à la circulation avec des véhicules électriques autonomes accessibles au public.

STAGE ÉCO-CONDUITE AUPRÈS DES COLLABORATEURS ITINÉRANTS

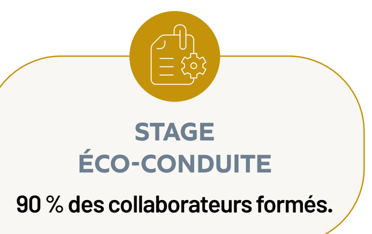
POURSUITE DU STAGE ÉCO-CONDUITE

Issu du dispositif **Matmut** Prévention et en partenariat avec M&A Prévention, dispensé à l'ensemble des collaborateurs itinérants, avec pour objectif principal l'apprentissage d'une conduite nouvelle et éco-responsable.

POURSUITE DU STAGE CONDUITE PRÉVENTIVE

Auprès de la population itinérante pour lui permettre d'appréhender les situations d'urgence et les techniques de conduite préventive. Ce dispositif concerne 441 collaborateurs avec 52 participants en 2021.

Nombre de participants au stage de « conduite préventive »		
2021	2020	ÉVOL° 2021/2020
52	9	**+ 477,8 %**



STAGE ÉCO-CONDUITE

90 % des collaborateurs formés.



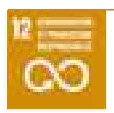
STAGE CONDUITE PRÉVENTIVE

12 % des collaborateurs formés.

INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Taux d'émission moyen de CO_2 du parc automobile	**104,7**	102,4	104	**+ 2,24 %**
Consommation de carburant (litres)	**786 803**	692 500	990 600	**+ 13,62 %**
Part des véhicules propres (électriques ou hybrides) dans le parc auto	**19,50 %**	15 %/ 14,90 %	10 %	**+ 5 points**
Taux de participation au stage éco-conduite par les collaborateurs itinérants	**90 %**	96 %	72 %	**- 6 points**
Nombre collaborateurs ayant bénéficié du forfait mobilités durables (création 2020)	**397**	230	/	**+ 72,6 %**

POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES



En total accord avec ses engagements en faveur du développement durable, le Groupe **Matmut** a mis en place et développe une politique d'achats responsables.

Ainsi, il interroge systématiquement ses fournisseurs sur leur politique sociétale et leur stratégie de développement durable lors des appels d'offres afin de connaître :

- les certifications ou labellisations de leurs produits ou prestations,
- leur politique sociale,
- les plans d'actions mis en place pour réduire au maximum les nuisances liées au transport : développement de stocks déportés chez les fournisseurs afin de réduire le nombre d'envois intermédiaires sur les fournitures de bureaux, mobilier, enseignes et matériaux d'aménagement des Agences.

Achats de produits éco-labellisés ou certifiés plus respectueux de l'environnement (PEFC FSC, Écolabel, NF Environnement, Imprim'vert) pour l'entretien des locaux et des gaines de ventilation, la fourniture de papier bureautique et du mobilier des Agences, la réalisation des travaux.

AMF a recours à des fournisseurs (collecte courrier et cartes de vœux) agréés « Entreprise Adaptée » par la DIRECCTE qui favorise l'emploi et la formation des travailleurs handicapés.

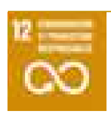
Enfin, le Groupe **Matmut** renforce dans tous ses espaces de restauration, sa politique d'achats de proximité en privilégiant autant que possible les fournisseurs de produits locaux et frais. Il propose notamment régulièrement des animations bio au restaurant du Siège social.



INDICATEURS CLÉS				
	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Proportion d'appels d'offres concernés par interrogation des fournisseurs sur leur politique sociétale ou stratégie de développement durable	**100 % ****	100 % **	100 %	**/**
Part des appels d'offres incluant des clauses ou engagements RSE	**100 %**	100 %	100 %	**/**
Bilan carbone des principaux transporteurs	**26,3 TCO_2**	36,8 TCO_2	73,8 TCO_2	**- 29 % ***

* Bilan imputable la crise sanitaire (mise en place du télétravail) - ** Appels d'offres passés par la Direction des Moyens Généraux et Travaux Immobiliers

IMPACT TERRITORIAL DE L'ACTIVITÉ



La **Matmut** est fortement engagée sur ses territoires et plus particulièrement en Normandie, région qui l'a vu naître et qui abrite aujourd'hui encore son Siège social. Son engagement sociétal et solidaire sur la Métropole de Rouen lui tient particulièrement à cœur. Il se traduit par des actions concrètes en faveur de l'entrepreneuriat et d'un grand nombre d'initiatives locales, dans le domaine de l'immobilier entre autres.

Elle contribue activement au développement urbain de la région rouennaise sous différentes formes. Que ce soit à travers le projet d'une résidence étudiante en centre-ville comprenant 136 logements ou avec la construction d'un immeuble à haute performance énergétique dans le nouvel éco-quartier de la ville accueillant des logements, des bureaux, deux commerces et un parking. Depuis plusieurs années, le Groupe **Matmut** développe ses projets immobiliers avec l'objectif de réduire leur empreinte carbone, tout en visant l'obtention de labels tels que PassivHaus ou Breeam Very Good.

La **Matmut** contribue également à la réhabilitation des bâtiments de la ville à travers un nouveau projet qui verra le jour sur le site de l'ancienne École Normale d'Institutrices (l'ENI) à Rouen en 2022 et qui comprendra, un hôtel 4 étoiles, des bureaux et un parc urbain. Pour réaliser ces projets, la **Matmut** fait appel majoritairement à des entreprises du territoire normand.

De plus, la **Matmut** a rejoint l'Ecosystem Cleon 4.0 un cluster dont l'ambition est de tisser des liens entre donneurs d'ordre et sous-traitants locaux et dynamiser l'économie locale.

Par ailleurs, afin de contribuer au développement du tissu local, le Groupe impose dans ses marchés le recours à un minimum de 30 % d'entreprise du territoire.



INDICATEURS CLÉS

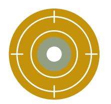
	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Taux imposition moyen du Groupe	**28,41 %**	32,02 %	NC	**- 3,6 pts**
Contribution Économique Territoriale (CET)	**5,8 M€**	11,45 M€	NC	**- 49,34 %**
Part des collaborateurs et sites en France Métropolitaine	**100 %**	100 %	100 %	**/**

	2021	2020	2019
Nombre d'achats/fournisseurs Étranger/France (sur la base du code fournisseur)	**1 357 fournisseurs payés dont 7 étrangers**	1 488 fournisseurs payés dont 12 étrangers	NC
Part des achats/fournisseurs Étranger/France	**0,5 %**	0,8 %	NC



2021

Obtention du certificat de neutralité carbone
=
Neutralité carbone de 100 % des prestations courrier confiées à La Poste.



OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

- **Contribuer à la mise en œuvre de moyens visant à réduire les impacts du changement climatique**
- **Prévenir et réduire l'empreinte écologique du Groupe Matmut et développer une contribution positive**





TABLEAUX RÉCAPITULATIFS

LES RISQUES SOCIÉTAUX

RISQUES	POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS
MANQUE D'ACCESSIBILITÉ À L'ASSURANCE **INÉGALITÉS SOCIALES**	**Mesures en faveur des populations les plus vulnérables**	
	Commission d'Action Mutualiste **Comité d'Action Mutualiste** **Fonds d'Entraide**	Nombre de personnes ayant sollicité une aide Pourcentage de demandes d'aides acceptées Montant total des aides allouées Montant moyen des aides allouées
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Pourcentage des Agences accessibles Nombre d'appels reçus Sourdline RGAA sites et applications **Matmut**
	Politique de mécénat/sponsoring : **• mécénat médical et médico-social,** **• mécénat économique et social,** **• mécénat culturel et sponsoring sportif.**	Centre d'art contemporain de la **Matmut** – Daniel Havis : • nombre de jours d'ouverture, • nombre de visiteurs. **Matmut** pour les arts : nombre de projets soutenus Montant total versé au titre du mécénat dont : fondations, mécénat culturel et sponsoring sportif, autres (associations…) Nombre de projets soutenus par la Fondation **Matmut** Paul Bennetot
	Mise en place d'actions de prévention gratuites	Taux de satisfaction des actions de prévention Auto, Santé Indice de satisfaction des stages de conduite Auto Budget consacré à la prévention Auto Nombre total d'actions prévention (Auto, Santé…) Nombre de visites sur la page Prévention du site matmut.fr
	Actions sociales : **• établissements de santé parisiens,** **• expérience de résidence bigénérationnelle.**	
BAISSE D'ATTRACTIVITÉ **VOLATILITÉ DES ASSURÉS**	**Veille stratégique offres et services**	
	Offres et services adaptés et innovants (Auto/Moto/Habitation/Santé/Santé animale/ Finances et Patrimoine) **L'innovation dans le Groupe Matmut**	Nombre de bénéficiaires du gel des tarifs assurance Santé Nombre de startups accompagnées
	Relation Client **Proactivité commerciale**	Nombre de sinistres déclarés en ligne Nombre de SMS envoyés en gestion Sinistre Pourcentage de signatures électroniques Nombre de connexions sur l'Espace Personnel et l'application Ma **Matmut** Nombre de formulaires de contacts sur l'Espace Personnel Nombre de téléchargements de documents/attestations sur l'Espace Personnel et Ma **Matmut**
	Démarche qualité	
	Traitement des réclamations	Nombre de réclamations Pourcentage des réclamations donnant lieu à saisine du Médiateur Délai moyen de traitement
RISQUE D'IMAGE ET DE RÉPUTATION	**Surveillance Médias et veille e-réputation**	Nombre de citations internet Tonalité des échanges (positive/neutre/négative)
	Encadrement strict des publications sur les réseaux sociaux	
	Guide du savoir-être numérique	

LES RISQUES SOCIAUX

RISQUES	POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS
DÉGRADATION DU CLIMAT SOCIAL	**Actions en faveur de l'inclusion et de la lutte contre les discriminations**	Taux d'emploi de personnes en situation de handicap Nombre de salariés en situation de handicap Nombre total de collaborateurs Groupe **Matmut** : • part de Femmes/part d'Hommes, • répartition par âge (≤ 30 ans - de 31 à 50 ans - 51 ans et +). Index égalité Femmes/Hommes (UES **Matmut**)
	Organisation du travail	
	Politique de rémunération	Pourcentage des évolutions salariales cumulées (nombre de salariés) Pourcentage des évolutions fonctionnelles (promotion classe supérieure) Part des collaborateurs UES **Matmut** ayant bénéficié de la prime PEPA/Covid-19
	Politique de dialogue social/Accords collectifs	Nombre d'accords collectifs signés Nombre de réunions CSE et commissions Nombre de réunions paritaires
	Observatoire du climat social	Taux de participation à l'enquête de satisfaction interne UES **Matmut** Taux de satisfaction : • vie privée/vie professionnelle, • intérêt du travail, • relations avec les managers.
	Politique de santé et de sécurité	Nombre d'accidents trajet/travail Taux de fréquence Taux de gravité Taux d'absentéisme
INEFFICIENCE DE LA GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES	**Plans de formation adaptés aux évolutions**	Nombre de collaborateurs ayant suivi une formation Taux d'accès à la formation Nombre moyen de jours de formation Budget consacré à la formation Pourcentage masse salariale consacrée à la formation
	Politique de recrutement	Nombre total de recrutements Nombre total d'alternants Taux de rotation du personnel

LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ		
RISQUES	**POLITIQUES**	**INDICATEURS CLÉS**
INTERRUPTION D'ACTIVITÉ	**Politique de continuité d'activité et de gestion de crise**	Pourcentage de collaborateurs équipés pour le travail à distance Nombre de visioconférences Nombre de webinaires
	Politique de sécurité des SI	
RISQUE CYBER	**Politique de prévention des risques cyber**	Part cumulée des collaborateurs formés à la cyber-sécurité Montant des investissements dédiés à la cyber-sécurité Nombre d'audits menés Nombre d'e-mails reçus et contrôlés Nombre de spams arrêtés Nombre de menaces avérées stoppées (virus et malware)
	Dispositif de protection des données personnelles	Nombre de demandes d'exercice de droits Nombre de demandes d'accès clients Nombre de demandes de rectification Nombre de demandes d'opposition/suppression Nombre de violations des données personnelles notifiées à la CNIL Nombre de plaintes CNIL Nombre de collaborateurs formés à la protection des données personnelles

LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX		
RISQUES	**POLITIQUES**	**INDICATEURS CLÉS**
CHANGEMENT CLIMATIQUE	**Actions de prévention des risques de catastrophes naturelles**	
	Offres et services intégrant les évolutions liés au changement climatique	Chiffre d'affaires vert Nombre de contrats Habitation avec options équipements de développement durable Nombre de véhicules hybrides ou électriques au portefeuille Nombre de contrats Auto (utilisation < 7 000 km) Contrats 2R Mobilité (EDPM) Contrats 2R Liberté (VE/VAE) Auto : taux de réparation de pare-brise Auto : part d'expertise à distance réalisée sur des véhicules réparables Habitation : part des prestataires missionnés en capacité de réparer vs remplacer Habitation : nombre d'expertises à distance
	Politique d'investissements socialement responsable	Part d'actifs couverts par une analyse ESG Montants des fonds ISR et/ou thématique en lien avec le développement durable Part verte des investissements Empreinte carbone du portefeuille (T/CO_2/M € investi)
	Protection de la biodiversité	
IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'ACTIVITÉ	**Réduction des consommations internes et valorisation des déchets**	Poids des bouchons plastiques récupérés Poids des mégots ramassés Poids des piles et accus déposés Volume de recyclage bois/déchets en mélange/matières organiques/papier/cartons/gobelets plastiques Volume de recyclage consommables informatiques Consommation de papier Taux de dématérialisation des avis d'échéance sur l'émission principale
	Politique de gestion de l'énergie	Eau de pluie récupérée Consommation de fioul/électricité/gaz Nombre de sites connectés aux automates de gestion d'énergie
	Bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES)	Émissions de GES Émission de GES par salarié Émissions électricité/gaz naturel/fioul domestique Émissions annuelles liées au parc automobile Émissions directes de GES (scope 1) Émissions indirectes de GES (scope 2)
	Gestion du parc automobile et des déplacements	Taux d'émission moyen de CO_2 dans le parc auto Consommation de carburant Part des véhicules propres dans le parc auto Taux de participation au stage éco-conduite collaborateurs itinérants Nombre de collaborateurs bénéficiant du forfait « mobilité durable » Nombre de participants au stage de conduite préventive
	Politique d'achats responsables	Proportion d'appels d'offres concernés par l'interrogation des fournisseurs sur leur politique sociétale ou leur stratégie de développement durable Part d'appels d'offres incluant des clauses ou des engagements RSE Bilan carbone des principaux transporteurs
	Impact territorial de l'activité	Taux d'imposition moyen du Groupe Contribution Économique Territoriale (CET) Part des collaborateurs et sites en France métropolitaine Nombre d'achats/fournisseurs Étranger/France Part des achats/fournisseurs Étranger/France

CONTRIBUTION DE LA MATMUT AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE		
	OBJECTIFS	DISPOSITIF
3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE	**BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE**	• Action en faveur de l'inclusion et lutte contre les discriminations (diversité/mixité) • Accessibilité aux personnes en situation de handicap • Politique de mécénats (fondations...) et sponsoring sportif • Mise en place d'actions de prévention gratuites • Actions sociales • Politique de dialogue social/Accords collectifs • Observatoire du climat social • Politique de santé et de sécurité au travail • Organisation du travail
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES	**ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES**	• Action en faveur de l'inclusion et lutte contre les discriminations (égalité professionnelle Femmes/Hommes)
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE	**TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE**	• Mécénat économique • Action en faveur de l'inclusion et lutte contre les discriminations (diversité/mixité/insertion des personnes en situation de handicap) • Organisation du travail • Politique de rémunération • Politique de dialogue social/Accords collectifs • Plans de formation adaptés aux évolutions • Politique de recrutement
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE	**INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURES**	• Veille stratégique • Offres et services adaptés et innovants • Relation Client/proactivité commerciale • Démarche qualité • Traitement des réclamations • Surveillance médias et veille e-réputation • Politique de continuité d'activité et de gestion de crise • Politique de sécurité des SI • Politique de prévention des cyber-risques • Dispositif de protection des données personnelles
10 INÉGALITÉS RÉDUITES	**INÉGALITÉS RÉDUITES**	• Mesures en faveur des populations vulnérables • Commission d'Action Mutualiste ou Fonds d'Entraide • Des offres et services accessibles aux populations vulnérables • Accessibilité aux personnes en situation de handicap • Politique de mécénats (fondations...) et sponsoring
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	**CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES**	• Réduction des consommations internes et valorisation des déchets • Politique de gestion de l'énergie • Engagement des collaborateurs • Politique de gestion du parc auto et des déplacements • Politique d'achats responsables • Impact territorial de l'activité
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES	**MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES**	• Actions de prévention des risques CATNAT • Offres et services intégrant les évolutions découlant du changement climatique • Politique d'investissements socialement responsable • Actions en faveur de la biodiversité • BEGES
14 VIE AQUATIQUE	**VIE AQUATIQUE**	• Partenariat avec Plastic Odyssey • Réduction des déchets plastiques
16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES	**PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES**	• Gouvernance démocratique

Contacts

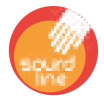
AGENCES CONSEIL

Des Agences partout en France pour vous accueillir et vous conseiller. Retrouvez leurs coordonnées sur nos sites internet et nos applications pour mobiles.

PLATEFORMES DE LA RELATION SOCIÉTAIRE

02 35 03 68 68

Des conseillers à votre service pour répondre immédiatement à vos demandes, du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 9 h à 17 h.



Service dédié aux personnes sourdes et malentendantes du lundi au vendredi de 9 h à 18 h. Un conseiller vous répondra par écrit, par tchat adapté ou par webcam en Langue des Signes Française.

DIGITAL

INTERNET

Rubrique « Nous contacter » sur matmut.fr.

NOS APPLICATIONS



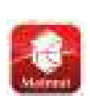
Ma Matmut
La gestion de vos contrats et services 24 h/24, 7 j/7



E-déclaration
La déclaration de sinistre Auto/Moto facile et rapide

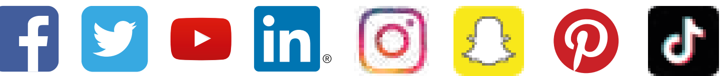
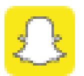
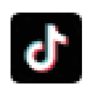


E-constat Auto
Le constat amiable 100 % numérique complément de votre E-déclaration



Assistance Matmut
La sécurité dans la poche 24 h/24, 7 j/7
Également disponible sur l'Apple Watch®

RÉSEAUX SOCIAUX

COURRIER

Adresse postale de la **Matmut** : 76030 Rouen Cedex 1.

RELATIONS PRESSE ET MÉDIAS

Guillaume Buiron - Tél. : 02 35 63 70 63 - Email : buiron.guillaume@matmut.fr

Matmut - Mutuelle assurance des travailleurs mutualistes, Société d'assurance mutuelle à cotisations variables.

Matmut & Co - Société anonyme au capital de 66 015 268 € entièrement libéré, N° 487 597 510 RCS Rouen.

Matmut Vie - Société anonyme au capital de 26 100 000 € entièrement libéré, 344 898 358 RCS Rouen.

Matmut Protection Juridique - Société anonyme au capital de 7 500 000 € entièrement libéré, 423 499 391 RCS Rouen.

Inter Mutuelles Entreprises - Société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 22 763 000 € entièrement libéré, N° 493 147 011 RCS Rouen.

Entreprises régies par le Code des Assurances. Sièges sociaux : 66 rue de Sotteville 76100 Rouen.

Matmut Patrimoine - SAS à associé unique, capital de 50 000 € entièrement libéré, 532 932 290 RCS Rouen.

Siège social : 66 rue de Sotteville 76100 Rouen. Adresse postale : 76030 Rouen Cedex 1. 02 35 03 68 68. ORIAS n° 12068550

HYPERLINK «http://www.orias.fr» www.orias.fr, Conseiller en Investissements Financiers, membre de la CNCIF, chambre agréée par l'**AMF**, Intermédiaire en Opérations de Banque et de Services de Paiement (mandataire exclusif et mandataire d'intermédiaire), Intermédiaire en assurances. Carte professionnelle n° CPI 7501 2018 000 036 147 activité de transaction sur immeubles et fonds de commerce - CCI de Rouen - Ne peut percevoir d'autres fonds, effets ou valeurs que ceux représentatifs de sa rémunération.

Matmut Mutualité - Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro 775 701 485.

Matmut Mutualité Livre III - Mutuelle soumise aux dispositions du Livre III du Code de la Mutualité immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro 529 836 579.

Sièges sociaux : 66 rue de Sotteville 76100 Rouen.

Mutuelle Ociane Matmut - Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro 434 243 085. Siège social : 35 rue Claude Bonnier 33054 Bordeaux Cedex.

AMF Mutuelle - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables régie par le Code des Assurances. Siret : 784 394 397 00029. Siège social : 111 rue du Château des Rentiers, 75 214 Paris Cedex 13.

Mutlog - SIREN 325 942 969.

Mutlog Garanties - Siren 384 253 605.

Soumises aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, 75 quai de Seine 75940 Paris Cedex 19.

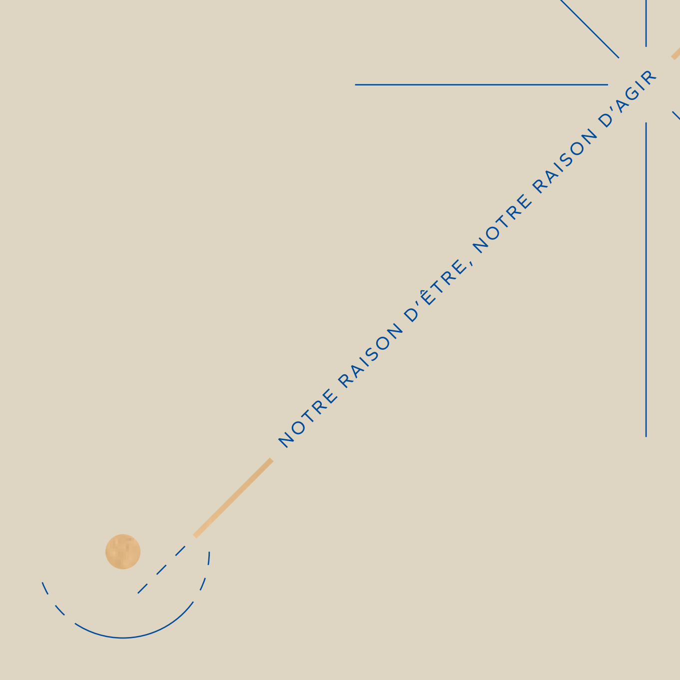
Studio **Matmut** - 04/22

Imprimerie Iropa - Imprimé sur papier certifié FSC ®, fabriqué à partir de fibres provenant de forêts gérées de manière responsable.











66 rue de Sotteville
76100 Rouen
matmut.fr











